

CRUZ VERMELHA PORTUGUESA DELEGAÇÃO DE ÁGUEDA

PLANO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO

2017



Índice

| | |
|--|----|
| Siglas..... | 2 |
| ENQUADRAMENTO | 3 |
| 1. PRINCÍPIOS DE AÇÃO..... | 5 |
| 2. POLÍTICAS DA QUALIDADE | 7 |
| 3. RESPOSTAS AO NÍVEL AÇÃO SOCIAL | 8 |
| 3.1. CENTRO DE ALOJAMENTO TEMPORÁRIO PARA PASSANTES E SEM-ABRIGO..... | 8 |
| 3.2. CENTRO COMUNITÁRIO “PORTA ABERTA” | 9 |
| 3.2.1. Gabinete de Atendimento e Acompanhamento Psicossocial..... | 9 |
| 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..... | 11 |
| 3.2.4. Balneários Sociais..... | 11 |
| 3.2.5. Lavandaria Social | 11 |
| 3.3. PROTOCOLO DO RENDIMENTO SOCIAL DE INSERÇÃO..... | 12 |
| 3.4. PROTOCOLO REDE SOLIDÁRIA DE CANTINAS SOCIAIS - PLANO DE EMERGÊNCIA SOCIAL | 12 |
| 3.5. REDE SOCIAL..... | 13 |
| 3.6. CONSELHO MUNICIPAL DA JUVENTUDE..... | 13 |
| 3.7. Projeto "Escutar Silêncios" | 13 |
| 3.8. Ateliers Ocupacionais..... | 14 |
| 4. EQUIPA DE EMERGÊNCIA, SOCORRO E TRANSPORTE..... | 15 |
| 5. GRUPO CORAL | 18 |
| 6. Análise Swot..... | 19 |
| 7. OPERACIONALIZAÇÃO DOS OBJETIVOS | 21 |
| 7.1. OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE):..... | 21 |
| 7.2. OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE):..... | 22 |
| 7.3. OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE):..... | 25 |
| 7.4. OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE):..... | 26 |
| 7.5. OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE):..... | 28 |
| 7.6. OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE):..... | 30 |
| 7.7. OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE):..... | 30 |
| 7.8. OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE):..... | 31 |
| 7.9. OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE):..... | 32 |
| 7.10. OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE)..... | 33 |
| 8. MONITORIZAÇÃO, AVALIAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA | 34 |
| 10. RECURSOS HUMANOS | 35 |
| 11. RECURSOS FÍSICOS..... | 36 |
| 12. CRONOGRAMA DE FUNCIONAMENTO | 37 |
| 13. CONSIDERAÇÕES FINAIS | 38 |

Siglas

PAO – Plano de Atividades e Orçamento

CAT – Centro Alojamento Temporário para Passantes e Sem Abrigo

CC – Centro Comunitário

CLAS - Conselho Local de Ação Social

CMJ - Conselho Municipal da Juventude

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

AO – Ateliers Ocupacionais

EEST – Equipa Emergência, Socorro e Transporte

RSI – Rendimento Social de Inserção

Enquadramento

Com a realização do Plano de Atividades e Orçamento para 2017, foi desígnio da Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa ir mais além do único cumprimento de uma obrigatoriedade legal, mas criar um documento orientador que planeasse, dentro dos possíveis, um ano que se prevê venha a estar muito longe de ser tranquilo e que se avizinha cheio de incertezas, atendendo a que de acordo com a Circular n.º 10/2016 do Instituto Segurança Social, foram apresentadas a 29 de Julho de 2016, uma Proposta para Revisão de Acordo de Cooperação de **Centro Comunitário** e Proposta de Celebração de Acordo de Cooperação para SAAS - **Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social**, às quais ainda se aguarda decisão desta entidade, decisão esta esperada a qualquer momento, o que gera uma enorme insegurança e incerteza relativamente aos Acordos/Protocolos em vigor, mas que julgamos que, num futuro próximo, irá 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.

Apesar de todos os constrangimentos socioeconómicos que ditam a atualidade, associados a uma enorme incerteza face aos Acordos/Protocolos em vigor, a organização pretende continuar a ser uma certeza para todos os que procuram os seus serviços, proporcionando-lhes as condições necessárias à sua qualidade de vida, mesmo exigindo de toda a organização um esforço acrescido de perseverança e resiliência.

As oportunidades e ameaças que a comunidade lança às organizações do terceiro setor são desafios constantes que fazem temer o futuro de muitas Instituições como a nossa, com uma legislação flutuante, postura do Instituto da Segurança Social cada vez mais rigorosa, imperativa e, por vezes, intransigente, conflitos de interesses entre as demais entidades que deviam trabalhar em parceria para eliminarem/atenuarem estes desafios e respetivas consequências.

O modelo de gestão da organização assenta numa série de instrumentos de gestão centrais e a gestão por objetivos, preconizada pela organização, é essencial para promover a eficiência e eficácia na utilização dos recursos e perspetivar os resultados a obter, sobretudo na contínua exigência de esforços na racionalização dos gastos e na diminuição das despesas correntes, sem prejudicar o normal funcionamento de todas as respostas e atividades institucionais.

A sua operacionalização, em objetivos anuais, é concretizado no PAO 2017, 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 PAO 2017 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 e muito incerto.

Esperamos que este documento reflita, muito para lá da crise e de toda a incerteza, 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 Ação

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 /Objetivos 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 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 e nos permita alcançar os objetivos 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 atualização de conhecimentos e práticas e melhoria das qualificações académicas.

3. Respostas ao nível Ação Social

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

O CAT, 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 e 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 efetuados encaminhamentos para consultas específicas de despiste de doença infecto-contagiosas;
- Realização de ações de despiste através de Equipa de Enfermagem voluntária e/ou Equipa Clínica da Farmácia (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 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.

3.2. Centro Comunitário “Porta Aberta”

Esta resposta desenvolve atividades 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, eletricidade, 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, mobiliários, entre outros, que servem para fazer face às necessidades da população.

- Produtos para Bebé

São disponibilizadas fraldas para bebé e outros artigos de puericultura (biberons, chupetas, entre outros) 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.

- 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, a instituição organiza e/ou participa a nível nacional através da Cruz Vermelha Portuguesa e/ou outras entidades, 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 (ADC)

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. 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 a presença nos ateliers, uma tarde por semana, de alunos da Turma de Ensino Especial da Escola E.B. 2,3 Fernando Caldeira. Em 2015, pela primeira vez, celebrou-se um Protocolo “**Passo a Passo**” com o Agrupamento de Escolas de Águeda Sul, também, para ocupação dos alunos da Turma de Ensino Especial. Para o ano letivo 2016/2017, prevê-se a continuidade destes dois Protocolos.

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 os associados da instituição, a preços acessíveis.

3.3. Protocolo do Rendimento Social de Inserção (RSI)

O RSI 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 a 22 de Setembro de 2016, com efeitos de 1 de Agosto de 2016 e termo a 31 de Julho de 2018, efetua-se o acompanhamento psicossocial de 100 agregados familiares.

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, 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:

- Ações 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; Higiene Pessoal e Doméstica e Procura Ativa de Emprego.

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.

Em 2017, prevê-se alterações a nível do funcionamento desta resposta social e conseqüentemente na celebração e/ou manutenção deste Protocolo, de acordo com notícia do Ministro do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social na comunicação social recentemente, no entanto, até ao momento ainda não rececionamos qualquer orientação a este respeito.

3.5. Rede Social

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

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

3.6. Conselho Municipal da Juventude (CMJ)

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

3.7. Projeto “Escutar Silêncios”

Com este projeto, pretende-se que a definição e implementação de estratégias que possam contribuir, na área da violência doméstica, para “quebrar o ciclo de violência” e para uma maior eficácia na intervenção. Para isso, considera-se fundamental partilhar saberes, de forma a promover um maior investimento na melhoria das competências dos técnicos que trabalham nos vários serviços da comunidade onde esta problemática é

abordada. São parceiros deste projeto as instituições as seguintes entidades/instituições: ARS Centro (ACES Baixo Vouga – C. Saúde de Águeda), Unidade de Saúde Mental Comunitária do Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental do Centro Hospitalar do Baixo Vouga (CHBV), Ministério Público (DIAP de Águeda), Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais (DGRSP), Cáritas Diocesana de Aveiro – Núcleo de Apoio a Vítimas de Violência Doméstica do Distrito de Aveiro (NAV), Câmara Municipal de Águeda, Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa, Bela Vista (CAFAP- Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental), Centro Social Infantil de Aguada de Baixo, Centro Social e Paroquial da Borralha, Centro Social e Paroquial de Recardães, Centro Social e Paroquial de Valongo do Vouga, Academia de Cultura e Solidariedade de Águeda, CPCJ de Águeda, “Os Pioneiros” e Sta. Casa da Misericórdia de Águeda.

3.8. Ateliers Ocupacionais (AO)

Os AO inseridos no Centro Comunitário Porta Aberta, funcionam desde 2005, com os seguintes recursos humanos: Animadora Sociocultural e Monitores de Ateliers de Serralharia, Informática, Fotografia e Olaria e, pontualmente, voluntários e estagiários ao serviço da instituição.

Estes Ateliers surgiram a partir das necessidades que se encontraram no trabalho desenvolvido no terreno, sobretudo ao nível da intervenção com sem-abrigo e pessoas com doença mental e crónica. Pretendem ocupar pessoas em situação de fragilidade social, promover competências e hábitos de trabalho, promover a autoestima, a capacidade de iniciativa e a socialização, bem como outras competências pessoais e sociais que sejam facilitadoras da reintegração comunitária, e se possível, no mercado de trabalho. Para além de um espaço formativo, constituem-se acima de tudo como um espaço onde as pessoas podem estar, muitas vezes dar um sentido à vida, reorganizarem-se ou finalizarem um processo de recuperação ou tratamento. Este espaço é frequentado por pessoas à procura do primeiro emprego ou desempregadas de longa duração, a maior parte delas com patologias mentais, doenças crónicas ou com idade próxima da reforma por velhice mas já sem condições de integrar o mercado de trabalho. A maior parte dos clientes são pessoas em situações sociais e psicológicas muito degradadas com experiências de vida muito negativas, em situação de isolamento social e que passariam o dia sozinhas em casa (ou na rua) caso não tivessem este suporte.

O espaço dos Ateliers é composto por cinco salas: de informática, Serralharia, Olaria, Fotografia e de convívio, normalmente utilizada para atividades de lazer e de Animação Socioeducativa, destinam-se a utentes do CAT, Beneficiários do RSI e da Ação Social, conforme o Acordo de Programa de Inserção.

4. Equipa de Emergência, Socorro e Transporte (EEST)

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

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

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

Socorro e Transporte

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

- Responder a chamadas de emergência (a denominada reserva INEM);
- Realizam-se transportes de doentes entre Unidades de Saúde, com ou sem acompanhamento médico;
- Serviços programados e apoiados por acordo com a Administração Regional de Saúde;

- Realizam-se transportes de doentes em regime de subcontratação para Companhias de Seguros;
- Realizam-se transportes de doentes para consultas externas nas diversas unidades de saúde da localidade;
- Apoio ao Centro Hospital Baixo Vouga – Águeda, 24 horas - 15 dias por mês;
- Temos viaturas próprias/adaptadas para transporte de pessoas portadoras de deficiência;
- Disponibilizamo-nos para realizar transportes particulares, sob marcação.

Estes Serviços são apoiados por diversas viaturas:

2 Ambulância tipo B, de socorro;

10 Ambulâncias tipo A1 e A2;

Logística

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

Apoio à Sobrevivência

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

Apoio a Eventos

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

Apoio psicossocial

O apoio psicossocial deve intervir, sempre e quando, a dignidade humana estiver em causa. Sob o ponto de vista funcional, as Equipas de Apoio Psicossocial (EAPsic) têm como principal missão: proporcionar uma resposta adequada aos sobreviventes, seus familiares e outras pessoas envolvidas em situações de crise, ou de incidentes, de forma a ir ao encontro das necessidades psicológicas, sociais, de inclusão, ou outras. Do ponto de vista operacional, as EAPsic têm competências para intervir como elemento facilitador do processo de procura de equilíbrio, tanto em situações extremas (intervenção psicossocial em catástrofes, em articulação com o Gabinete de Planeamento e Coordenação), como em circunstâncias particulares do dia – a – dia (intervenção comunitária). Tem por missão o enquadramento e a harmonização de procedimentos, considerando diretrizes emanadas pelos organismos da Federação Internacional da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho, que trabalham no domínio da intervenção comunitária, ao nível do apoio psicossocial.

Comunicações e Informática

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

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

Ensino de Socorrismo:

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

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

- Curso de Suporte Básico de Vida (4 horas);
- Curso de Suporte Básico de Vida com Desfibrilhação Automática Externa (6 horas);
- Curso Europeu de Primeiros Socorros (12 horas).;
- Curso de Socorrismo Pediátrico (15 horas);
- Curso de Tripulantes de Ambulância de Transporte (35 horas).;
- Curso de Técnicos de Socorrismo de Proximidade (30 horas);
- Curso de Recertificação de Tripulantes de Ambulância de Transporte (21 horas).

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

5. Grupo Coral

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

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

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

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

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

6. Análise Swot

| | | |
|-------------------------|-----------------------------|---|
| Fatores Internos | <u>Pontos Fortes</u> | <ul style="list-style-type: none"> • Imagem da Cruz Vermelha a nível internacional, nacional e local; • Elevados padrões de Qualidade; • Na área social a Delegação possui 2 Acordos Atípicos, com respostas únicas no concelho; • Experiência profissional da equipa técnica e constante aposta no desenvolvimento e melhoria das competências adquiridas; • Equipa coesa, pró-ativa e dinâmica, com vários anos de experiência e de trabalho conjunto na instituição; • Certificação SGQ das respostas sociais CAT e CC; • Forte ligação com a população; • Confiança da população relativamente aos serviços prestados pela instituição, a nível mundial, nacional e local; • Capacidade/competência e motivação da Equipa Técnica, para a elaboração de Candidaturas sempre que possível; • Monitorização trimestral de todos os indicadores. |
| | <u>Pontos Fracos</u> | <ul style="list-style-type: none"> • Dependência de acordos da Segurança Social; • Escassez do número de voluntários; • Dependência de entidades financiadoras; • Diminuição do número de serviços de transportes; • Condições das infraestruturas (reduzido espaço); • Carência de Equipamento Informático (material informático e programas desatualizados); • Dificuldade de angariação de novos sócios; • Diminuição do número de mecenas e beneméritos da instituição; • Reduzido número de RH face ao aumento dos serviços; |
| | <u>Ameaças</u> | <ul style="list-style-type: none"> • Alteração de leis sociais por parte do Governo; • Excesso de burocratização no acesso a fundos comunitários; • Excesso de burocratização para cumprir o exigido pelo ISS/entidades financiadoras; • Diminuição dos valores dos apoios transferidos por parte da Segurança Social e dos valores dos apoios por parte das entidades financiadoras, originando falta de sustentabilidade financeira da instituição; • Concorrência; |

| | | |
|-----------------------------------|---|---|
| <p>Fatores Externos</p> | <p><u>Oportunidades</u></p> | <ul style="list-style-type: none"> • Imagem da organização a nível mundial, nacional e local na comunidade; • Capacidade de inovação em novos projetos; • Recetividade e necessidades da população; • Voluntariado; • Estágios Curriculares/profissionais. |
| <p>Partes Interessadas</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Comité Internacional da Cruz Vermelha; • Cruz Vermelha Portuguesa; • Colaboradores; • Elementos dos Órgãos Sociais – Direção e Concelho de Curadores Local; • Sócios; • Entidades Reguladoras e Financiadoras; • ISS – Instituto de Segurança Social; • Fornecedores; • Utentes; • Família dos Utentes; • Câmara Municipal de Águeda e Juntas de Freguesia do Concelho • Outras Instituições locais e parceiras. | |

7. Operacionalização dos Objetivos

7.1. Objetivo Estratégico (OE):

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

| Objetivo Operacional (OP) | Indicador (organizacional) | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | Meta Prevista 2016 | Meta Prevista 2017 |
|---|---|---------|--|--|---|--|--|
| O.P. 7.1.1 Desenvolver e consolidar as competências distintas da Instituição | Certificação Sistema Gestão da Qualidade de acordo com Norma NPEN ISO 9001:2008 | ----- | 27 de Abril 2013 | 28 de Março 2014 1ª Auditoria Acompanhamento) | 100% 2ª Auditoria de Acompanhamento ocorrida a 31 de março de 2016 | Auditoria de Renovação de acordo com a Norma NP EN ISO 9001:2008 | Certificação de acordo com a Norma NP EN ISO 9001:2015 |
| O.P. 7.1.2 Fomentar uma cultura organizacional orientada para os clientes procurando uma melhoria contínua de práticas e de resultados e um nível de qualidade elevada nos serviços prestados | Índice Satisfação dos Clientes | 77.50% | 84% | 91% | 87% | 90% | 90% |
| | Índice Satisfação dos Parceiros | 69.60% | 92% | 94.5% | 70% | 95% | 95% |
| | Índice de Satisfação Global | 65% | 79% | 84.2% | 70% | 80% | 80% |
| | Nº de Reclamações/Sugestões registadas nos vários serviços e repostas | ----- | 1 | ≥1 | 0 | ≥1 | ≥1 |
| O.P. 7.1.3 Reforço do nível de motivação, comprometimento e desempenho e qualificação dos RH | Índice Satisfação dos Colaboradores | 48% | 60% | 67% | 53% | 60% | 60% |
| | Nº Colaboradores com 4º ano de escolaridade | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | Nº Colaboradores com 6º ano de escolaridade | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| | N.º Colaboradores com 9º ano de escolaridade | 7 | 7 | 7 | 9 | 7 | 7 |
| | Nº Colaboradores com 12º ano de escolaridade | 8 | 14 | 14 | 12 | 14 | 14 |
| | Nº Colaboradores com CET | ----- | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | Nº Colaboradores com Escolaridade Superior | 12 | 13 | 13 | 14 | 13 | 13 |
| | Nº médio de horas de formação por colaborador | 140.97h | 95.79h | 50.50h | 9.91h | 40h | 35h |
| | Eficácia da Formação | ----- | ----- | ≥ 70% | 80% | ≥70% | >70% |
| | Taxa de absentismo | ----- | 16.6% | 1.33% | 2.16% | Reduzir 5% | ≥ 5% |
| O.P. 7.1.4 Promover uma atitude participativa, reflexiva e colaborativa de todos os colaboradores e voluntários no planeamento da execução das atividades previstas1 | Nº de Reuniões entre Direção/ Direção Técnica e a Equipa Técnica / todos os colaboradores | 14 | 15 | 12 | 2 | Manter | Sempre que necessário |
| | Nº de Reuniões entre Direção Técnica e a Equipa Técnica | 21 | 49 | 50 | 18 | 20 | 20 |
| | Nº de Reuniões entre Responsável de cada Resposta e a Equipa | 44 | (RSI - 22 Ateliers - 18 CAT - 11) Total - 51 | (RSI - 21 Ateliers - 20 CAT - 9) Total - 50 | (RSI - 15 Ateliers - 12 CAT - 12) Total- 39 | 70 | 50 |

| | | | | | | | |
|--|------------------------------|-------|----|----|----|----|----|
| | Nº Reuniões Equipa Qualidade | ----- | 13 | 10 | 12 | 12 | 12 |
|--|------------------------------|-------|----|----|----|----|----|

7.2. Objetivo Estratégico (OE):

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

| Objetivo Operacional (OP) /Objetivo Estratégico (OE) | Indicador | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | Meta Prevista 2016 | Meta Prevista 2017 |
|---|---|---|--|---|--------|---------------------------------------|---|
| O.E. 7.2.1 Manter a Taxa de ocupação 100% na resposta social de CAT | Taxa media de ocupação | | | | | | |
| | $\frac{\text{Soma total dos dias de alojamento de todos os clientes}}{\text{N}^\circ \text{ de camas X 365 dias}} \times 100$ | Média de 18.5 clientes por mês – Taxa de ocupação de 115.625% | Média de 21 clientes por mês – Taxa de ocupação de 131.25% | Média de 19.75 por mês – Taxa de ocupação de 84.29% | 82.05% | Superior a 85% | Responder às necessidades/ pedidos de integração que cumpram as condições do RI da Instituição |
| O.E. 7.2.2 Taxa de autonomização, Taxa de abandono e Taxa de exclusão | Motivo de saída: exclusão (n.º Clientes) | 0 | 0 | 3 | 1 | Diminuir | Evitar a exclusão dos clientes, intervindo no sentido da contenção comportamental |
| | Motivo de saída: abandono (nº clientes) | 12 | 20 | 20 | 14 | Diminuir | Evitar o abandono dos clientes, intervindo com o objectivo de manter elevados os níveis de motivação para o cumprimento do seu projecto de vida |
| | Motivo de saída: autonomização (nº clientes) | 18 | 19 | 59 | 34 | Responder ao Projeto de vida definido | Intervir no sentido de definir projectos de vida adequados e viáveis e criar condições para o seu cumprimento |
| O.P. 7.2.1 Potenciar a satisfação das necessidades e expectativas individuais dos clientes permitindo a rentabilização eficaz dos | Tempo de permanência: mais de 6 meses | 13 | 18 | 6 | 1 | Responder às necessidades | Responder às necessidades do cliente, definindo Projectos de Vida que potenciem a |

| | | | | | | | |
|--|--|-----|----------------|--------|--------|---|--|
| recursos e equipamentos existentes e a qualidade do serviço prestado | | | | | | | autonomização |
| | Nº Atendimentos efetuados pela Técnica Serviço Social | 808 | 748 | 742 | 634 | Responder às necessidades | Responder às necessidades |
| | Nº Atendimentos/Acompanhamentos efetuados pela Psicóloga | 280 | 444 | 509 | 592 | Responder às necessidades | Responder às necessidades |
| | Nº Reuniões Semanais entre Equipa Técnica e Clientes | 34 | 14 | 31 | 4 | Sempre que necessário, respondendo às necessidades da resposta social | Sempre que necessário, respondendo às necessidades da resposta social |
| | Nº de Acordos de Inserção assinados dentro do prazo – duas semanas | - | 98% | 100% | 100% | Manter | Manter |
| | Nº de contratos de prestação de serviços assinados em 24h | - | 100% | 100% | 100% | Superior a 98% | Superior a 98% |
| | Grau médio de cumprimento do Plano Individual | - | Superior a 50% | 71.82% | 83.91% | Superior a 60% | Superior a 60% - Intervir no sentido de criar condições facilitadoras do cumprimento do projecto de vida |
| | Número de Inquéritos de Satisfação passados | - | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | Grau de Satisfação dos Clientes | - | Superior a 85% | 96% | 87.5% | 91.9% | Manter um elevado grau de satisfação (superior a 90%) |

| Problemáticas identificadas | Hipóteses de intervenção | Resultados / mudanças esperadas |
|--|--|---|
| Ausência de hábitos de higiene | <ul style="list-style-type: none"> - Implementação de estratégias que promovam os hábitos de higiene regulares - Monitorização da higiene pessoal | <ul style="list-style-type: none"> - Melhorias globais na auto-imagem - Alteração das práticas de higiene |
| Défi ce de competências pessoais e sociais | <ul style="list-style-type: none"> - Frequência dos Ateliers Ocupacionais - Desenvolvimento de ações de treino de competências pessoais e sociais individuais - Colaboração nas atividades do quotidiano da Instituição - Participação voluntária em campanhas de solidariedade social - Desenvolvimento de atividades de índole pedagógica e informativa | <ul style="list-style-type: none"> - Aumento da frequência dos Ateliers Ocupacionais - Aumento do n.º de clientes com treino de competências sociais - Aumento do n.º de participações nas atividades da Instituição - Aumento do n.º de participações em atividades de voluntariado - Desenvolvimento de deslocações ou visitas culturais e recreativas |
| Baixa escolaridade | <ul style="list-style-type: none"> - Encaminhamento para programas de aumento da escolaridade - Articulação com as entidades formadoras | <ul style="list-style-type: none"> - Aumento da escolaridade e do n.º de clientes inseridos em programas orientados para o aumento da escolaridade |

| | | |
|--|---|---|
| | | - Melhoria dos níveis de assiduidade dos clientes inseridos em programas de formação |
| Ausência de hábitos de trabalho | - Frequência dos Ateliers Ocupacionais | - Aumento da frequência dos Ateliers Ocupacionais |
| Baixas expectativas profissionais | - Facilitação de experiências orientadas para a inserção em mercado de trabalho - Articulação com o IEFEP e empresas | - Aumento das competências que permitam a integração profissional - Melhoria nas competências de procura de ativa de emprego |
| Isolamento social e familiar | - Desenvolvimento de intervenções que privilegiem uma perspetiva de intervenção e integração comunitária | - Aumento das redes de suporte social e familiar |
| Conflitos familiares | - Implementação de estratégias que promovam a aproximação familiar | - Diminuição dos conflitos - Aumento do apoio efetivo por parte dos familiares |
| Elevado consumo tabágico | - Sensibilização para os efeitos nocivos do consumo de tabaco - Dinamização de Ação de Sensibilização orientada para o tema | - Diminuição do consumo de tabaco mensal |
| Elevada dependência da medicação e dos serviços de saúde | - Sensibilização para os efeitos nocivos do excesso de medicação e da importância do cumprimento dos planos terapêuticos | - Redução do consumo de medicamentos, em especial dos analgésicos e dos tranquilizantes |
| Padrões de consumo abusivo de álcool | - Sensibilização para os efeitos nocivos do consumo de álcool - Dinamização de Ação de Sensibilização orientada para o tema - Encaminhamento para Consultas de Alcoologia | - Alteração dos padrões de consumo abusivo de álcool |
| Padrões de consumo de drogas | - Sensibilização para os efeitos nocivos do consumo de drogas - Encaminhamento para o CRI e articulação com serviços de saúde | - Alteração das práticas de consumo de drogas |
| 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 |

7.3. Objetivo Estratégico (OE):

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

| Objetivo Operacional (OP) | Indicador | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | Meta Prevista 2016 | Meta Prevista 2017 |
|--|---|--------|--------|--------|--------|-----------------------------------|--|
| O.P. 7.3.1 Potenciar a satisfação das necessidades e expectativas individuais dos clientes permitindo a rentabilização eficaz dos recursos e equipamentos existentes e a qualidade do serviço prestado | Nº de Processos Familiares ativos, cumpridores do PI | 282 | 115 | 126 | 111 | Responder às necessidades/pedidos | Responder às necessidades/pedidos |
| | Nº Atendimentos efetuados pela Técnica Serviço Social | 1003 | 1201 | 1038 | 933 | Responder às necessidades/pedidos | Responder às necessidades/pedidos |
| | Nº Atendimentos / Acompanhamentos efetuados pela Psicóloga | 345 | 432 | 411 | 477 | Responder às necessidades/pedidos | Responder às necessidades/Pedidos (Realizar os Atendimentos/Consultas Psicológicas de acordo com as necessidades de cada cliente, após elaboração do diagnóstico e definição do Plano Terapêutico) |
| | Nº clientes que beneficiaram de Acompanhamento Psicológico | 37 | 27 | 36 | 32 | Responder às necessidades/pedidos | Responder às necessidades/Pedidos |
| | Nº Visitas Domiciliárias efetuadas | 89 | 52 | 12 | 7 | Aumentar | Efetuar todas as visitas domiciliárias consideradas necessárias para o diagnóstico social e acompanhamento do Plano de Inserção |
| | Nº Ajudas Técnicas cedidas | 48 | 35 | 30 | 40 | Responder às necessidades/pedidos | Dar resposta a todos os pedidos que reúnam condições/requisitos para o apoio, de acordo com capacidade máxima da resposta |
| | Nº Pedidos de Financiamento de Ajudas Técnicas ao ISS | 23 | 10 | 9 | 9 | 100% | Dar resposta a todos os pedidos que reúnam condições para pedido de financiamento |
| | Nº Embalagens Produtos Incontinência atribuídas | 447 | 299 | 370 | 435 | Responder às necessidades/pedidos | Dar resposta a todos os pedidos que reúnam condições/requisitos para o apoio, de acordo com capacidade máxima da resposta |
| | Nº Refeições Cozinha Social (pequeno almoço, almoço, lanche, Jantar e Ceia) | 48.177 | 45.105 | 46.695 | 41.181 | Responder a todos os pedidos | Dar resposta a todos os pedidos que reúnam condições/requisitos para o apoio, de acordo com |

| | | | | | | | |
|--|--|-------|-------|-------|-------|---|---|
| | | | | | | | capacidade máxima da resposta |
| | Cozinha Comunitária (nº de refeições) | 9.635 | 3.754 | 1.700 | 1.608 | Aumentar | Aumentar |
| | Lavandaria Social (nº utilizações) | 538 | 520 | 504 | 377 | Responder a todos os pedidos/necessidades | Dar resposta a todos os pedidos que reúnam condições/requisitos para o apoio, de acordo com capacidade máxima da resposta |
| | Lavandaria Comunitária (nº utilizações) | 445 | 193 | 178 | 92 | Aumentar | Aumentar |
| | Balneários Sociais (nº utilizações) | 151 | 538 | 402 | 274 | Responder a todos os pedidos/necessidades | Dar resposta a todos os pedidos que reúnam condições/requisitos para o apoio, de acordo com capacidade máxima da resposta |
| | Nº Cabazes de alimentos fornecidos (FEAC+BA+Campanhas) | 857 | 713 | 531 | 400 | Responder a todos os pedidos/necessidades | Dar resposta a todos os pedidos que reúnam condições/requisitos para o apoio, de acordo com capacidade máxima da resposta |
| | Apoios económicos concedidos (n.º) | 141 | 68 | 42 | 91 | Responder a todos os pedidos/necessidades | Dar resposta a todos os pedidos que reúnam condições/requisitos para o apoio, de acordo com capacidade máxima da resposta |
| | Requerimentos CSI entregues no ISS (n.º) | 10 | 11 | 5 | 6 | Responder a todos os pedidos/necessidades | Responder a todos os pedidos/necessidades |

7.4. Objetivo Estratégico (OE):

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

| Objetivo Operacional (OP) | Indicador | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | Meta Prevista 2016 | Meta Prevista 2017 |
|---|--|------|------|------|------|--------------------|--------------------|
| O.P. 7.4.1 Potenciar a satisfação das necessidades e expectativas | Nº Jovens a frequentar os Ateliers Desenvolvimento de Competências | 40 | 43 | 41 | 118 | Aumentar | Aumentar |
| | Nº Ações de Sensibilização Temáticas | 13 | 18 | 16 | 7 | Aumentar | Aumentar |
| | Nº Passeios/Visitas temáticas | 37 | 27 | 45 | 33 | Aumentar | Aumentar |

| | | | | | | | |
|--|---|---------|------|-------|-------|---|---|
| individuais dos jovens permitindo a rentabilização eficaz dos recursos e equipamentos existentes e a qualidade do serviço prestado | N.º Consultas gratuitas de Medicina Dentária ¹ | 40 | 20 | 13 | 29 | Responder a todos os pedidos/necessidades | Responder a todos os pedidos/necessidades |
| | N.º de atendimentos aos encarregados de educação | --- | 103 | 51 | 41 | Responder a todas as solicitações | Responder a todas as solicitações |
| | Número de Inquéritos de Satisfação passados | - | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | Grau de Satisfação dos Clientes | 76% Bom | 40% | 92.3% | 92,3% | Manter | Manter |

| Objetivos Operacionais (OP) | Indicador | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | Meta Prevista 2016 | Meta Prevista 2017 |
|---|--|------|------|------|------|--------------------|--------------------|
| O.P. 7.4.2 Potenciar atividades ocupacionais aos clientes procurando responder às suas necessidades e expectativas individuais, permitindo a rentabilização eficaz dos recursos e equipamentos existentes e a qualidade do serviço prestado | Nº Clientes a frequentar os Ateliers Ocupacionais | 120 | 67 | 54 | 131 | Aumentar | Manter |
| | Nº Ações de Sensibilização Temáticas | 12 | 2 | 25 | 8 | Aumentar | Aumentar |
| | Nº. de clientes a frequentar a Horta Biológica | --- | --- | --- | --- | 10 | 10 |
| | Nº. de clientes participantes em eventos/campanhas | --- | --- | --- | --- | 10 | 10 |
| | Nº Passeios/Visitas temáticas | 17 | 2 | 3 | 2 | Aumentar | Aumentar |

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

7.5. Objetivo Estratégico (OE):

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

| Objetivo Operacional (OP) | Indicador | Valor (18/12/2012 a 17/12/2013) | 2014 | 2015 | Meta Prevista 2016 | Meta Prevista 2017 |
|--|---|---------------------------------------|---|--|---|---|
| O.P. 7.5.1 Dar resposta a todos os requerimentos recebidos de acordo com os requisitos legais previstos na Legislação em vigor | Nº Requerimentos Entrados | 57 | 80 | 132 | Dar resposta a todos os requerimentos recebidos | Dar resposta a todos os requerimentos recebidos |
| | Nº Processos acompanhados | 170 | 200 | 179 | Garantir o acompanhamento de todos os processos com CI em vigor (referencial = mínimo de 100) | Garantir o acompanhamento de todos os processos com CI em vigor (referencial = mínimo de 100) |
| | Nº Contratos de inserção assinados | 153 | 130 | 137 | Garantir que todos os processos em acompanhamento se encontrem com CI assinado | Garantir que todos os processos em acompanhamento se encontrem com CI assinado |
| | Nº Ações acordadas | 950 | 1000 | 856 | Corresponder às Necessidades dos Beneficiários | Corresponder às Necessidades dos Beneficiários |
| | Nº Beneficiários abrangidos nos Contratos de Inserção | ---- | 350 | 282 | 100% | Manter |
| | Nº Contratos de Inserção Cessados por Autonomização | --- | --- | 37 | Garantir o encaminhamento de todos os beneficiários para ações com vista à sua autonomização | Garantir o encaminhamento de todos os beneficiários para ações com vista à sua autonomização |
| | Nº Contratos de Inserção Cessados por Incumprimento | --- | --- | --- | Garantir a comunicação de todas as situações detectadas de incumprimento | Garantir a comunicação de todas as situações detectadas de incumprimento |
| | Nº Atendimentos efetuados (Psicóloga + TSS) | 882 | 1.200 | 526 | Responder às Necessidades | Responder às Necessidades |
| | N.º Visitas domiciliárias | 504 | 700 | 858 | Responder às Necessidades | Responder às Necessidades |
| | Nº momentos de trabalho (ações desenvolvimento sócio-comunitárias: sessões de intervenção em grupo, ações sensibilização temáticas, Horta Biológica, Ateliers Ocupacionais, Serviços externos que incluem acompanhamento a serviços, consultas, deslocação ISS, entre outros) | 343 | 298 | 244 | Responder às Necessidades | Responder às Necessidades |
| Nº Total de Reuniões de NLI | 33 | 31 | Estar presente em 98% das Reuniões de NLI | Garantir a presença em todas as reuniões de NLI de forma a homologar todos os CI's assinados | Garantir a presença em todas as reuniões de NLI de forma a homologar todos os CI's assinados | |

7.6. Objetivo Estratégico (OE):

- Manter o Protocolo celebrado com o Instituto Segurança Social no âmbito da Rede Solidária de Cantinas Sociais do Plano de Emergência Social para fornecimento de 98 refeições diárias, de acordo com Adenda celebrada para 2º semestre 2016, rentabilizando os equipamentos e recursos existentes.

| Objetivo Operacional (OP) | Indicador | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | Meta Prevista 2016 | Meta Prevista 2017 |
|--|---|-------|--------|--------|--------|------------------------------|-----------------------------|
| O.P. 7.6.1 Fornecer 100 refeições diárias mantendo a qualidade do serviço prestado | Nº Refeições Cozinha social (Almoço e Jantar) | 7.266 | 32.931 | 30.913 | 35.308 | Manter 100 refeições diárias | Manter 98 refeições diárias |
| | Número de Inquéritos de Satisfação passados | - | - | - | 100% | 100% | 100% |
| | Grau de Satisfação dos beneficiários | - | - | 85.4% | 80% | 90% | 90% |

7.7. Objetivo Estratégico (OE):

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

| Objetivo Operacional (OP) | Indicador | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | Meta Prevista 2016 | Meta Prevista 2017 |
|---|---|-------|------|------|---|------------------------------|--|
| O.P. 7.7.1 Reforçar a criação de parcerias, protocolos formais e informais e participações externas à instituição, criando oportunidades de integração da instituição na comunidade | Nº Parcerias/Protocolos existentes | 7 | 16 | 13 | 17 | 20 | Participar em todas as parcerias, para as quais a instituição seja convidada e sempre que se justifique, de acordo com as suas respostas sociais, a sua missão e visão e os seus estatutos |
| | Nº Campanhas em que a instituição organizadora/participante | 10 | 11 | 10 | 8 | 15 | Manter |
| | Nº de Participações/ Representações em Seminários/Debates/ Congressos | 23 | 14 | 15 | 14 (Envolvendo 28 colaboradores) | Aumentar 10% | Aumentar 5% |
| | Nº de Participações/ Representações em Reuniões promovidas por outros serviços ² | 54 | 160 | 120 | 118 | 20 | Participar sempre que a instituição seja convocada |
| | Nº de Organizações/Participações em Eventos/Iniciativas | 25 | 24 | 22 | 12 | 15 | Manter |
| | Nº de pessoas colocadas a executar trabalho comunitário, através IRS Anadia | ----- | 10 | 0 | 5 (Respondeu-se a todos os casos solicitados) | 100% dos pedidos solicitados | 100% dos pedidos solicitados |

² Neste âmbito insere-se todas as presenças nas Reuniões do Conselho Local Ação Social, CMJ, EAPN, BA, entre outros

7.8. Objetivo Estratégico (OE):

- Estabelecer e reforçar as condições de sustentabilidade organizacional.

| Objetivo Operacional (OP) | Indicador | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | Meta Prevista 2016 | Meta Prevista 2017 |
|--|---|-------------|------------|-------------|--|-----------------------|--------------------|
| O.P. 7.8.1 Procurar fontes alternativas de financiamento operacional, através do desenvolvimento de acções que visem o aumento do número de associados, angariação de donativos, aumento do volume de vendas de produtos Merchandising e aumento dos serviços prestados ao exterior. | Volume de rendimentos próprios (exceto subsídios contratualizados) | 761.869,82€ | 864.037€ | 756.440,51€ | 737.852,13€ | 720.000€ | 750.000€ |
| O.P. 7.8.2 Melhorar estão Orçamental, através da sistematização e implementação de procedimentos de aquisição de produtos/serviços; rever formas de financiamento dos serviços, numa lógica de sustentabilidade; implementar uma política de gestão orçamental baseada na sustentabilidade da Instituição. | Liquidez geral | 1.32 | 1.31 | 0.99 | 0,95 | 1.2 | 1.1 |
| | Autonomia Financeira = Total do Capital próprio / Activo Líquido | 71% | 71% | 84% | 85% | 86% | 85% |
| | Taxa de Crescimento do Resultado Líquido do Exercício | - 75% | 153% | -53% | 92% | 60% | 200% |
| | Peso dos Fornecedores e Serviços Externos (FSE/Custos totais X 100) | 22% | 23% | 18% | 17% | 19% | 17% |
| | Resultados da avaliação de fornecedores | ----- | 85% A | 80% | 65 fornecedores – A 1 fornecedor- C | 90% | 90% A |
| | Consumo de combustíveis | 51.279,23€ | 53.085,80€ | 35.098,37€ | 28.337,64€ | 39.000€ | 30.000€ |

7.9. Objetivo Estratégico (OE):

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

| Objetivo Operacional (OP) | Indicador | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | Meta Prevista 2016 | Meta Prevista 2017 |
|--|--|-------|-------|-------|-------|-----------------------|--|
| O.P 6.9.1 Garantir o funcionamento da Equipa de Emergência e transportes, rentabilizando os recursos humanos e materiais eficazmente | Nº de Doentes Transportados ao abrigo do Protocolo com a ARSC | 4.535 | 8.063 | 7.631 | 7.179 | Aumentar | Aumentar |
| | Nº de Doentes Transportados ao abrigo do Protocolo com o INEM (Reserva INEM) | 36 | 24 | 7 | 4 | Sempre que solicitado | Sempre que solicitado |
| | Nº de Doentes Transportados solicitados por Particulares | 343 | 407 | 2.673 | 2.857 | Aumentar | Aumentar |
| | Nº de Doentes Transportados solicitados pelo CHBV | 1.736 | 1.905 | 68 | 5 | Manter | Aumentar |
| | Nº de Doentes Transportados solicitados pelo IPO | --- | --- | --- | --- | Aumentar | Aumentar |
| | Nº de Doentes Transportados solicitados pelo HUC | ----- | 379 | 0 | 0 | Aumentar | Aumentar |
| | Nº de Participações da Equipa de Emergência em Eventos | 52 | 55 | 51 | 30 | Aumentar 5% | Sempre que solicitado |
| | Nº de Voluntários envolvidos em Participações da Equipa de Emergência em Eventos | 200 | 247 | 191 | 192 | Aumentar 10% | |
| | Nº de Representações da EEST em cerimónias | 1 | 1 | 7 | 3 | Sempre que solicitado | Sempre que solicitado |
| | Nº de Solicitações do CDOS | 6 | 2 | 0 | 0 | Sempre que solicitado | Sempre que solicitado |
| | Nº de Cursos de Formação (reciclagem) organizados para Membros Ativos da EEST | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | Sempre que se verificar necessário |
| | Nº de Cursos de Formação Base/TAT organizados para novos Membros Ativos da EEST | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | Sempre que existirem numero de inscritos |

7.10. Objetivo Estratégico (OE)³:

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

| Objetivo Operacional (OP) | Indicador | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | Meta Prevista 2016 | Meta Prevista 2017 |
|---|------------------------------------|------|------|------|------|--------------------|--------------------|
| O.P 7.1 Melhorar a atividade do Coro, renovando o repertório e a performance com novas peças; | N.º atuações a nível nacional | 10 | 8 | 12 | 8 | 12 | 12 |
| | N.º atuações a nível internacional | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |

³ Informação fornecidas da responsabilidade do Maestro Sérgio Brito

9. 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;
- 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 2017.

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.

10. Recursos Humanos⁴

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

⁴ Existentes à data de 31.10.2016

11. Recursos Físicos

N.º de Edifícios: 4

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

12. Cronograma de Funcionamento

| JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ |
|---------|-----|-----|---------|---------|---------|-----|---------|-----|---------|---------|---------|
| Feriado | 1 | 1 | 1 | Feriado | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | Feriado | Feriado |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | Feriado | 5 | 5 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 |
| 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | Feriado |
| 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 |
| 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | Feriado | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 |
| 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 |
| 13 | 13 | 13 | 13 | 13 | 13 | 13 | 13 | 13 | 13 | 13 | 13 |
| 14 | 14 | 14 | Feriado | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 |
| 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | Feriado | 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 | 24 |
| 25 | 25 | 25 | Feriado | 25 | 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 | 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 |
| | | | | | | | | | | | |
| 22 | 20 | 22 | 18 | 22 | 21 | 21 | 22 | 21 | 21 | 21 | 18 |
| 249 | | | | | | | | | | | |

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

13. 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.

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


(César Marques)