

CRUZ VERMELHA PORTUGUESA DELEGAÇÃO DE ÁGUEDA

PLANO DE ACTIVIDADES E ORÇAMENTO

2013



Índice

Enquadramento.....	2
1. Princípios de Acção (Missão, Visão, Valores)	5
2. Políticas da Qualidade	7
3. Respostas ao nível Acção 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.....	11
3.2.3. Cozinha Social e Comunitária.....	11
3.2.4. Balneários Sociais.....	12
3.2.5. Lavandaria Social.....	12
3.3. Protocolo do Rendimento Social de Inserção.....	12
3.4. Rede Social.....	13
3.5. Gabinete de Formação “Desenvolvimento Criativo e de Competências”	13
4. Equipa de Emergência, Socorro e Transporte.....	13
5. Grupo Coral.....	14
6. Operacionalização dos Objectivos Estratégicos.....	15
7. Monitorização, Avaliação e Melhoria Contínua.....	28
8. Recursos Humanos.....	30
9. Recursos Físicos.....	31
10. Cronograma de Funcionamento.....	32
11. Considerações Finais.....	33

Enquadramento

A Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa assume-se, no concelho, como um instrumento de apoio à comunidade em diversas áreas, a **social, cultural e a da saúde/emergência**.

Atenta às constantes mutações sociais e fugindo a uma visão “assistencialista” a Delegação para além de desenvolver actividades que vão de encontro às reais necessidades de uma população que, por motivos vários, se encontra em situação vulnerável, vai mais além, e pretende também direccionar as suas actividades para a comunidade em geral, **integrando para não excluir**, e defendendo o exercício dos seus direitos de cidadania.

A Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa viveu o início de um novo processo de planeamento estratégico, em finais de 2011, com a Implementação da Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com a Norma NPEN ISO 9001: 2008, que terá Abril de 2013 como horizonte temporal.

A conjuntura política, económica e social, todo o clima de imprevisibilidade e de falta de confiança que se vive actualmente e a crescente complexidade dos problemas a que as organizações de intervenção social têm que dar resposta, exige uma maior capacidade de adaptação à mudança e implicará a continuidade de um esforço adicional no sentido de preparar as Organizações para os desafios futuros.

Nesta perspectiva, a Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa com o Plano de Actividades para 2013 que aqui se propõe prevê a continuidade do reposicionamento da Instituição em diversos domínios, continuando a investir na solidariedade com os grupos mais desfavorecidos, mas obrigando a perseguir objectivos estratégicos ambiciosos, num enquadramento legal e financeiro claramente difícil.

Neste âmbito, o Plano de Actividades e o Orçamento para 2013 mais não pretende ser do que um instrumento facilitador e uniformizador de intenções, de modo a que, em tempo, se possam gerir oportunidades, recursos e prioridades, de forma o mais consensualizada e consolidada possível.

Na concretização do Plano de Atividades 2013

continuaremos a dar particular atenção às questões da sustentabilidade da instituição, da inovação, da qualidade, da ética, da maximização de meios e recursos, entre outros, na qualificação escolar e profissional dos recursos humanos, na melhoria, na eficiência da dinamização do trabalho em rede e parceria, considerando que são a componente essencial da estratégia para enfrentar com maior êxito as mudanças e desafios que nos são colocados, tendo por base todo o percurso histórico da Instituição.

E porque a actividade da Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa em 2013 será caracterizada, fundamentalmente, pelo estabelecimento de estratégias que decorrem das novas orientações de política para o sector em que se insere a sua actividade, constituirão vectores determinantes da actividade para o próximo ano:

1. Obtenção da Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com a Norma NPEN ISO 9001: 2008, e a continuação da Avaliação de Desempenho em todos os colaboradores, desenvolvendo uma Gestão de proximidade, participativa e com critérios de qualidade, promovendo a participação efectiva de todos os colaboradores.
2. Continuar a dotar a Organização das competências e dos profissionais ajustando-os aos desafios definidos, incrementando a qualificação académica e profissional dos recursos humanos e a sua valorização pessoal e profissional.
3. Aumentar o número de utentes por resposta social; manter o número de Beneficiários previsto no Protocolo Rendimento Social Inserção, e aumentar o número de refeições previstas no Protocolo com o Instituto de Segurança Social no âmbito da Rede Solidária de Cantinas Sociais do Plano Emergência Social, permitindo a rentabilização dos equipamentos e recursos existentes e a melhoria dos serviços prestados.
4. Preconizar o trabalho da Instituição, procurando aumentar o número de parcerias estabelecidas com entidades, organizações ou outros e a participação em Campanhas, Eventos ou iniciativas e potenciar o conhecimento interno e externo do trabalho desenvolvido pela instituição.

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

6. 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.

7. Melhorar a Gestão Orçamental, através da sistematização e implementação de procedimentos de aquisição de produtos/serviços; rever formas de financiamento dos serviços, numa lógica de sustentabilidade; implementar uma política de gestão orçamental baseada na sustentabilidade da instituição.

Estamos convictos 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 conseguindo atingir o nosso desempenho num nível de qualidade.

1. Princípios de Acção

Missão

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

Visão

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

Valores

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

Humanidade

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

Imparcialidade

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

Neutralidade

No sentido de continuar a beneficiar da confiança de todos, o nosso Movimento

não toma partido por nenhuma das partes envolvidas nas hostilidades nem se envolve em controvérsias de natureza política, racial, religiosa ou ideológica. Por isso, não entramos em debates, críticas ou manifestações públicas.

Independência

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

Voluntariado

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

Unidade

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

Universalidade

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

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

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

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

Confidencialidade - O sigilo é parte essencial da ética profissional.

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

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

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

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

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

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

A Política de Recrutamento é definida em relação directa com a Visão, Missão e Valores, no sentido de garantir a existência de um conjunto de instrumentos que contribuam directamente para a melhoria dos processos e nos permita alcançar os objectivos do Sistema de Gestão da Qualidade, assegurando o envolvimento dos todos os colaboradores.

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

3. Respostas ao nível Acção Social

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

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

A intervenção realizada junto desta população, delineasse em vários níveis:

- Satisfação das necessidades básicas: alojamento, alimentação, higiene, tratamento de roupas;

- Acesso a serviços de saúde, nomeadamente o encaminhamento para consulta de STDR – Serviço de Tratamento de Doenças Respiratórias, para despistagem de doenças infecto-contagiosas;
- Realização de acções de despiste através de Equipa de Enfermagem voluntária (medição da tensão arterial, glicemia, entre outros), triagem e encaminhamento em relação a diversas patologias (diabetes, doenças cancerígenas, doenças cardiovasculares, entre outras);
- Acompanhamento psicossocial;
- Promoção da sua reinserção sócio-familiar e profissional;
- Promoção de actividades para ocupação de tempos livres, tendentes à integração e aumento de auto-estima deste grupo socialmente excluído;
- Organização de Acções de Sensibilização temáticas;
- Proporcionar actividades de exterior;
- Comemoração de datas festivas.

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

3.2. Centro Comunitário “Porta Aberta”

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

3.2.1. Gabinete de Atendimento e Acompanhamento Psicossocial

Neste serviço realiza-se o encaminhamento e informação a cidadãos e/ou famílias em situação de pobreza e exclusão, estimulando, em simultâneo a

consciencialização dos seus próprios problemas com vista à sua promoção e integração sócio-económica.

Neste sentido, intervêm-se nos seguintes domínios:

■ **Apoio Económico**

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

■ **Apoio Alimentar**

A prestação de Apoio Alimentar em géneros alimentícios e/ou fornecimento de refeições gratuitas na Cozinha Social da nossa Instituição, beneficiando também de apoio em Vestuário e Calçado.

■ **Banco de Ajudas Técnicas**

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

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

■ **Actividades complementares**

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

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

- Comemoração da quadra natalícia (Dezembro).

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

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

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

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

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

3.2.3. Cozinha Social e Comunitária

Sendo uma resposta de carácter permanente, ou seja, encontrando-se aberta todos os dias da semana, sem excepção, a Cantina Social e Comunitária forneceu, no decorrer do ano de 2011, 38.484 refeições a utentes carenciados 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 utentes e da comunidade em situação de vulnerabilidade, onde realizam diariamente a sua higiene.

3.2.5. Lavandaria Social

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

3.3. Protocolo do Rendimento Social de Inserção

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

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

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

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

- Acções de Sensibilização temáticas, com regularidade a definir em função das necessidades e características dos beneficiários;
- Frequência dos Ateliers Ocupacionais da Instituição;
- Grupos de Desenvolvimento, com desempenho de tarefas práticas nomeadamente uma Horta Pedagógica e Manutenção da Limpeza dos

Espaços Verdes, no Parque Municipal da Alta Vila, em parceria com a Câmara Municipal de Águeda; Grupo de Formação Doméstica.

3.4. Rede Social

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

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

3.5. Gabinete de Formação “Desenvolvimento Criativo e de Competências”

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

4. Equipa de Emergência, Socorro e Transporte

Fundada em 1988, é composta por cidadãos de ambos os sexos treinados e preparados para intervir em múltiplas acções no âmbito da Emergência, Socorro e transportes de pessoas em situação vulnerável e pré hospitalar.

▣ Actividades da Equipa de Emergência de Socorro e Transportes

- Cursos de saúde/socorro
- Serviços de ambulâncias e pré hospitalar
- Primeiros socorros
- Transporte de doentes e emergência, assistências sanitárias em diversos eventos
- Apoio a Peregrinos

- Assistência sanitária a eventos de carácter humanitário, desportivo, recreativo, religioso, disponibilizando pessoal, material e viaturas.

■ Secção de Socorrismo

Prepara e lecciona Cursos de Formação Elementar de Socorrismo, preparando o cidadão comum para actuar em situação de acidente.

Nos Cursos de Socorrismo aprende-se de forma prática, efectuando simulações.

■ Transporte de doentes

A Cruz Vermelha de Águeda providencia um serviço diário e permanente de transporte de doentes, que se subdivide em:

- Serviços programados e apoiados por acordo com a Administração Regional de Saúde

- Serviço de emergência e pré hospitalar sob protocolo estabelecido com o INEM

- Apoio ao Hospital de Águeda 24 horas - 15 dias por mês

- Pré Hospitalar

Estes Serviços são apoiados por diversas viaturas:

- 1 ambulâncias tipo B, de socorro

- 9 ambulâncias tipo A1 e A2

5. Grupo Coral

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

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

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

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

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

6. Operacionalização dos Objectivos Estratégicos

A. Objectivo Estratégico: Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com a Norma NPEN ISO 9001: 2008, e continuação da Avaliação de Desempenho em todos os colaboradores, desenvolvendo uma Gestão de proximidade, participativa e com critérios de qualidade, promovendo a participação efectiva de todos os colaboradores.

Aferir o modelo de funcionamento das diferentes valências e serviços, nomeadamente através da implementação e dinamização de mecanismos de avaliação de desempenho e de reafecção de recursos, no sentido de promover em tempo útil, os ajustamentos necessários à melhoria da eficácia das intervenções e da sustentabilidade das respostas.

Indicador (organizacional)	Valor actual	Meta
Certificação de acordo com Norma NPEN ISO 9001: 2008	-----	Abril 2013
Grau médio de satisfação dos colaboradores	-----	80%

B. Objectivo Estratégico: Dotar a Organização das competências e dos profissionais ajustando-os aos desafios definidos, fomentando o desenvolvimento profissional de todos os recursos humanos e a sua valorização pessoal e profissional.

- Efetuar Levantamento de Necessidades de Formação 2012/2013;

- Desenvolver, comunicar e implementar um Plano Anual de Formação;
- Aumentar as qualificações académicas e profissionais dos colaboradores, contribuindo para a melhoria do seu desempenho

Indicador	Valor actual	Meta (final 2013)
N.º Colaboradores com 4º ano de escolaridade	2	0
N.º Colaboradores com 6º ano de escolaridade	2	0
N.º Colaboradores com 9º ano de escolaridade	7	5
N.º Colaboradores com 12º ano de escolaridade	8	10
N.º médio de horas de formação por colaborador	15h	35h

C. Objectivo Estratégico: Promover mecanismos regulares de monitorização de absentismo e de Avaliação de Desempenho nos colaboradores.

Indicador	Valor actual	Meta
Taxa de absentismo	-----	Reduzir 10%
Taxa de colaboradores com avaliação igual ou superior a BOM decorrente da Avaliação de Desempenho	-----	70%
Melhorar o sistema de Avaliação de Desempenho	Reformular o Questionário de avaliação de desempenho definindo objetivos por Resposta Social/Serviço Aplicação do Questionário de avaliação	

D. Objectivo Estratégico: Aumentar a taxa de ocupação do Centro de Alojamento Temporário para Passantes e Sem Abrigo e o número de cidadãos/famílias apoiadas no Centro Comunitário, permitindo a rentabilização dos equipamentos e recursos existentes e a melhoria dos serviços prestados, através de:

- Garantir que as respostas sociais cumpram os requisitos da qualidade das respetivas entidades tutelares;
- Promover condições para a continuidade dos serviços prestados.
- Executar os volumes de intervenção e actividades previstas.

- Aplicação de Questionário de Avaliação de Satisfação a utentes e outras partes interessadas.

Centro de Alojamento Temporário para Passantes e Sem Abrigo

Indicador	Valor a atingir (final de 2013)
Taxa ocupação	Superior a 95%
Tempo de permanência: mais de 6 meses	Diminuir em 3%
Motivo de saída: exclusão	Diminuir em 90%
Motivo de saída: abandono	Diminuir em 50%
Motivo de saída: autonomização	Aumentar 10%
N.º Atendimentos efetuados pela Técnica Serviço Social	Aumentar 5%
N.º Atendimentos/Acompanhamentos efetuados pela Psicóloga	Aumentar 5%
Nº Reuniões Semanais entre Equipa Técnica e Clientes	Superior a 95%
Número de Acordos de Inserção assinados dentro do prazo – duas semanas	Superior a 95%
Número de contratos de prestação de serviços assinados em 24h	Superior a 95%
Grau médio de cumprimento do Plano Individual	Superior a 50%
Número de Inquéritos de Satisfação passados	100%
Grau de Satisfação dos Clientes	Superior a 85%

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
Deficit 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	<ul style="list-style-type: none"> - Frequência dos Ateliers Ocupacionais 	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento da frequência dos Ateliers Ocupacionais
Baixas expectativas profissionais	<ul style="list-style-type: none"> - Facilitação de experiências orientadas para a inserção em mercado de trabalho - Articulação com o IEFP e empresas 	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento das competências que permitam a integração profissional - Melhoria nas competências de procura de ativa de emprego
Isolamento social e familiar	<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolvimento de intervenções que privilegiem uma perspetiva de intervenção e integração comunitária 	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento das redes de suporte social e familiar
Conflitos familiares	<ul style="list-style-type: none"> - Implementação de estratégias que promovam a aproximação familiar 	<ul style="list-style-type: none"> - Diminuição dos conflitos - Aumento do apoio efetivo por parte dos familiares
Elevado consumo tabágico	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilização para os efeitos nocivos do consumo de tabaco - Dinamização de Ação de Sensibilização orientada para o tema 	<ul style="list-style-type: none"> - Diminuição do consumo de tabaco mensal
Elevada dependência da medicação e dos serviços de saúde	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilização para os efeitos nocivos do excesso de medicação e da importância do cumprimento dos planos terapêuticos 	<ul style="list-style-type: none"> - Redução do consumo de medicamentos, em especial dos analgésicos e dos tranquilizantes
Padrões de consumo abusivo de álcool	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilização para os efeitos nocivos do consumo de álcool - Dinamização de Ação de Sensibilização orientada para o tema - Encaminhamento para Consultas de Alcoologia 	<ul style="list-style-type: none"> - Alteração dos padrões de consumo abusivo de álcool
Padrões de consumo de drogas	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilização para os efeitos nocivos do consumo de drogas - Encaminhamento para o CRI e articulação com serviços de saúde 	<ul style="list-style-type: none"> - Alteração das práticas de consumo de drogas
Práticas sexuais desprotegidas e de risco	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilização para os perigos inerentes a uma sexualidade de risco/Educação para a sexualidade - Distribuição de preservativos 	<ul style="list-style-type: none"> - Alteração das práticas sexuais de risco
Baixa motivação para o tratamento	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilização para a importância dos tratamentos - Acompanhamento dos programas terapêuticos e articulação com os serviços de saúde 	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - Implementação das estratégias facilitadoras da mudança 	<ul style="list-style-type: none"> - Alteração dos padrões comportamentais

Centro Comunitário

Indicador	Meta (final 2013)
N.º de Processos Familiares ativos, cumpridores do PI	Superior a 95%
N.º Atendimentos efetuados pela Técnica Serviço Social	Superior a 95%
N.º Atendimentos / Acompanhamentos efetuados pela Psicóloga	Aumentar 2%
N.º Utentes que beneficiaram de Acompanhamento Psicológico	Aumentar 2%
N.º horas disponibilizadas à CPCJ Águeda pela Técnica Cooptada	20 horas mensais
N.º Visitas Domiciliárias efetuadas	Aumentar 50%
N.º Empréstimo/aluguer de Ajudas Técnicas	Responder a 95% das solicitações
N.º Pedidos de Financiamento de Ajudas Técnicas ao ISS	Responder a 95% das solicitações
N.º Embalagens Produtos Incontinência atribuídas	Responder a 95% das solicitações
N.º Sessões Escola de Pais	Aumentar 20%
N.º Refeições Cozinha social (pequeno almoço, almoço, lanche, Jantar e Ceia)	Responder a 95% das solicitações
Cozinha Comunitária	Aumentar 20%
Lavandaria Social	Responder a 95% das solicitações
Lavandaria Comunitária	Aumentar 20%
Balneários Sociais	Responder a 95% das solicitações
N.º Cabazes de alimentos fornecidos (PCAAC+BA+Campanhas)	100%
Apoios económicos concedidos	Responder a 90% das solicitações
Número de Inquéritos de Satisfação passados	100%
Grau de Satisfação dos Clientes das respostas	Superior a 85%

Ateliers Desenvolvimento de Competências para Jovens 12 aos 16 anos

Indicador	Meta (final 2012)	Meta (final 2013)
Nº Jovens a frequentar os Ateliers Desenvolvimento de Competências	35	Aumentar 5%
Jovens que têm os objetivos do PDI totalmente alcançados	55%	80%
N.º Ações de Sensibilização Temáticas	12	15
N.º Passeios/Visitas temáticas	20	20
Taxa de concretização das actividades do Projecto Pedagógico	90%	95%
N.º Consultas gratuitas de Medicina Dentária ¹	30	Aumentar 10%
Envolvimento da família dos jovens (Magusto, Campanhas de Solidariedade, Festa de Natal, Carnaval, Dia da Família, Festa de Verão, Reuniões de Encarregados de Educação)	-----	90%
Grau de Satisfação dos Jovens da resposta	80% Bom	85% Bom

Ateliers Ocupacionais (Clientes CAT, Centro Comunitário, RSI)

Indicador	Meta (final 2012)	Meta (final 2013)
Nº Clientes a frequentar os Ateliers Ocupacionais	40	Aumentar 15%
Clientes que têm os objetivos do PDI totalmente alcançados	-----	60%
N.º Acções de Sensibilização Temáticas	8	12
Frequência Horta Biológica	90%	90%
Realização de Amostras Biológicas	4	5
N.º Passeios/Visitas temáticas	2	4
Execução das actividades do Projeto Desenvolvimento de Competências Pessoais	40%	60%
Grau de Satisfação dos clientes da resposta	80% Bom	80% Bom

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

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

Objectivo geral: Promover a autonomia dos indivíduos/famílias beneficiárias do Rendimento Social de Inserção através da sua integração laboral, social e comunitária.

Objectivos específicos:

- Desenvolvimento das várias actividades constantes no protocolo celebrado com a Segurança Social: realizar diagnósticos sociais e acompanhar os beneficiários, averiguações RSI, negociação de programas de inserção, subscrição dos contratos de inserção, atendimento (entrevistas individuais e/ou familiares), visitas domiciliárias, Ateliers Ocupacionais, acompanhamento a serviços e encaminhamentos nas mais diversas áreas de inserção;
- Melhorar a qualidade de vida desta população;
- Aumentar o conhecimento e favorecer a aquisição de hábitos e práticas saudáveis (alimentação, saúde, higiene e educação);
- Promover competências pessoais e sociais facilitadoras de um desenvolvimento geral normativo;
- Desenvolver competências parentais e familiares facilitadoras do desenvolvimento normativo das crianças e/ou jovens;
- Dinamizar de Grupos de Educação Parental, “**Escola de Pais**”, em resposta à identificação de dificuldades no desempenho das funções parentais, ao nível dos beneficiários;
- Promover a organização familiar, a economia doméstica e uma boa gestão financeira;
- Dinamizar Workshops de “**Educação e Gestão Financeira**”, constituídos por várias sessões;

- Proporcionar o conhecimento de direitos e deveres cívicos e a utilização eficaz de recursos formais de apoio;
- Promover a participação social e cívica;
- Melhorar a qualidade da rede informal de apoio;
- Fomentar o investimento num projecto de vida;
- Promover a educação e (re) qualificação escolar e profissional de adultos, encaminhando-os e acompanhando-os nos processos de RVCC e integrando-os em EFA's e, assim, contribuir para combater a taxa de analfabetismo;
- Contribuir para a conclusão da escolaridade obrigatória por parte dos jovens;
- Assegurar o acesso dos beneficiários ao serviço nacional de saúde, identificando e sempre que necessário, acompanhando-os aos centros de saúde e hospitais;
- Criar redes de apoio à família, diminuindo o risco de isolamento social, através da integração dos beneficiários em acções de desenvolvimento sócio-comunitário dinamizadas pela Delegação de Águeda da CVP;
- No âmbito da intervenção psicossocial em grupo continuar, também, com a dinamização do grupo da Horta Biológica dada a convergência de interesses dos beneficiários pela agricultura;
- Promover a aquisição de competências pessoais, sociais e familiares potenciadoras de uma integração activa e positiva na comunidade de jovens e adultos;
- Integrar beneficiários em algumas das valências/respostas sociais da Delegação de Águeda da CVP, das quais se destacam Ateliers Ocupacionais (serralharia, olaria, informática e fotografia) e jovens nos Ateliers de Desenvolvimento de Competências para Jovens (serralharia, olaria, informática e fotografia), entre outras.

- Apoiar crianças, jovens e famílias promovendo os direitos da criança e dos jovens e prevenindo ou pondo termo a situações susceptíveis de afectar a sua segurança, saúde, formação, educação ou desenvolvimento integral;
- Apoiar adultos com dificuldades de integração laboral na melhoria das suas competências, pessoais, relacionais e cívicas;

Indicador	Valor actual (de 18/12/2010 a 17/06/2011)	N.º previsto (Dezembro 2012)	N.º previsto (Dezembro 2013)
N.º famílias acompanhadas ²	107	120	200
N.º Beneficiários abrangidos ³	283	300	400
N.º Requerimentos Entrados	-----	-----	100
N.º Contratos de inserção assinados	76	86	130
N.º Acções acordadas	441	441	1000
N.º Beneficiários abrangidos nos Contratos de Inserção	191	200	400
N.º Beneficiários a frequentarem Acções ⁴	235	250	1000
N.º Comunicações de alterações	-----	-----	100
N.º Contratos de Inserção cessados	37	37	80
N.º Visitas domiciliárias	469	469	700
N.º Atendimentos efectuados Técnica Superior Serviço Social	439	500	800
N.º Atendimentos efectuados Psicóloga	256	300	350
N.º Beneficiários acompanhados a nível psicológico	-----	-----	60
N.º momentos de trabalho (acções desenvolvimento sócio-comunitárias: sessões de intervenção em grupo, acções sensibilização temáticas, Horta Biológica, Ateliers Ocupacionais, Serviços externos que incluem acompanhamento a serviços, consultas, deslocação ISS, entre outros)	164	200	400

² Dados à data de 17/06/2011

³ Dados à data de 17/06/2011

⁴ Dados à data de 17/06/2011

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

Indicador	Meta (final 2012)	Meta (final 2013)
N.º Parcerias/Protocolos existentes	10	Aumentar 20%
N.º Campanhas em que a instituição participa	4	Aumentar 10%
N.º Campanhas em que a instituição é entidade organizadora	3	Aumentar 10%
N.º de Participações/Representações em Seminários/Debates/Congressos	20	Aumentar 50%
N.º de Participações/Representações em Reuniões promovidas por outros serviços ⁵	40	Aumentar 50%
Participação em Eventos/Iniciativas	20	Aumentar 50%
Organização de iniciativas (Encontro de Jovens, Festa Final Férias Verão, Festa Natal, entre outros)	5	Aumentar 30%
N.º Cursos de Formação realizados no âmbito do Gabinete de Formação “Desenvolvimento Criativo e de Competências”	3	Aumentar 5%

⁵ Neste âmbito insere-se todas as presenças nas Reuniões do Núcleo Executivo da Rede Social de Águeda, no Conselho Local Ação Social, EAPN, entre outros

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

Indicador	Meta (final 2012)	Meta (final 2013)
N.º de Reuniões entre Direcção e a Equipa Técnica/todos os colaboradores	10	Aumentar 5%
N.º de Reuniões entre Direcção Técnica e a Equipa Técnica	50	Aumentar 5%
N.º de Reuniões entre Responsável de cada Resposta e a Equipa	40	Aumentar 10%
N.º de Reuniões entre Direcção Técnica e todos os colaboradores	10	Aumentar 10%
N.º Reuniões NLI	40	Aumentar 5%

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

Indicador	Valor actual (previsional a 31/12/2012)	Meta (final 2013)
Volume de receitas próprias (excepto participação de clientes)		

I. Objectivo Estratégico: Melhorar Gestão Orçamental, através da sistematização e implementação de procedimentos de aquisição de produtos/serviços; rever formas de financiamento dos serviços, numa lógica de sustentabilidade; implementar uma política de gestão orçamental baseada na sustentabilidade da Instituição.

Indicador	Valor (previsional a 31/12/2012)	Meta (final 2013)
Liquidez geral	86%	
Autonomia Financeira = Total do Capital próprio / Activo Líquido	55.7%	

Taxa de Crescimento do Resultado Líquido do Exercício	- 60%	
Peso dos Fornecedores e Serviços Externos (FSE/Custos totais X 100)	232	
Nº de rutura de stocks	-----	≤ 5%
Resultados da avaliação de fornecedores	-----	80%
Disponibilidade das viaturas / Nº de pedidos satisfeitos	-----	80%
Consumo de combustíveis 2012 / consumo de combustíveis 2013	-----	0

J. Objetivos Estratégico da Equipa Emergência:

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

Indicador	Valor atual (2012)	Meta (final 2013)
Aumentar o n.º de serviço de transporte de doentes, através do Protocolo com ARSC	4.200	Aumentar 10%
Aumentar o n.º de serviço de transporte de doentes, através do Protocolo com INEM	20	20

Garantir o n.º de serviço de transporte de doentes, solicitados por particulares	3.000	Aumentar 5%
Aumentar o n.º de serviço de transporte de doentes, solicitados pelo CHBV	1.900	Aumentar 10%
Aumentar o n.º de serviço de transporte de doentes, com credencial do CHBV	300	Aumentar 5%
Aumentar a participação da Equipa de Emergência em eventos, iniciativas através de assistência sanitária, com recursos humanos e materiais (Feira do Leitão, Operação Fátima, Jogos de Futebol, <i>Drag Racing Team</i> entre outros)	35	Aumentar 5%
N.º voluntários da Equipa de Emergência envolvidos em eventos, iniciativas através de assistência sanitária	200	Aumentar 10%
Grau de Satisfação dos voluntários do EEST	-----	60% Satisfeitos
N.º de representações da EEST em cerimónias (Cerimónia em Castanheira do Vouga)	1	Manter
Responder prontamente, quando solicitado pelo CDOS, a qualquer situação de Catástrofe, Sinistro e Calamidade Pública, (nº de presenças/n.º solicitações)	0	Sempre que solicitado
Criação Departamento de Formação da Equipa de Emergência	-----	Concluído
Efetuar Levantamento de Necessidades de Formação 2012/2013	-----	Concluído
Elaborar Plano de Formação 2012/2013	-----	Concluído
Taxa de concretização do Plano de Formação 2012/2013	-----	80%
N.º de Cursos de Formação (reciclagem) para Membros Ativos da EEST	1	2
N.º de Cursos de Formação Base/TAT para novos Membros Ativos da EEST	2	3
Prestar Sessões de Esclarecimento sobre os cuidados de saúde primários, às populações das freguesias do concelho, bem como a Instituições, Escolas, entre	0	10

outros;		
Promover Cursos de Primeiros Socorros e Suporte Básico de Vida em empresas, escolas e população em geral;	5	10
Elaboração de rastreios na área da saúde	0	20

K. Objetivo Estratégico do Grupo Coral:

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

Indicador	Valor atual (2012)	Meta (final 2013)
N.º atuações a nível nacional	10	12
N.º atuações a nível internacional	1	1

7. Monitorização, Avaliação e Melhoria Contínua

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

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

Os instrumentos de medida a utilizar são todos os impressos de recolha de informação relativa à intervenção junto dos clientes. Acresce as Actas de todas as Reuniões Internas e Externas, as Actas/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 Actividades e Contas de 2010.

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

- Actividades e acções planeadas e implementadas e respectiva justificação de eventuais actividades planeadas e não implementadas
- Actividades e acções implementadas e não planeadas
- Resultados das actividades e acções desenvolvidas

- Grau de concretização da intervenção planeada
- Conclusão, destacando as acções que geraram os resultados pretendidos e sugerindo recomendações para o Plano seguinte.

8. Recursos Humanos

Colaboradores	N.º
Diretor Administrativo	1
Diretor Técnico	1
Psicólogo	2
Técnico Serviço Social	3
Ajudante Ação Direta	3
Monitor de Cerâmica	1
Monitor de Fotografia	1
Monitor Informática	1
Monitor Serralharia	1
Animador Socioeducativo	1
Assistente Administrativa	1
Auxiliar Administrativa	1
Telefonista	1
Cozinheira	1
Ajudante Cozinha	2
Auxiliar Serviços Gerais (CAT)	2
Auxiliar Serviços Gerais (CC)	2
Assistente Operacional	1
Vigilante	2
Motoristas	7

Outsourcing
Técnico Oficial de Contas
Apoio Informático
HSST
HACCP
Manutenção Segurança

Total Colaboradores – 35
• Sem Termo – 29
• A Termo – 6
• Sem Vinculo - 0

9. Recursos Físicos

N.º de Edifícios: 3

Edifício 1 – Av. Calouste Gulbenkian, 24, Águeda (cedido pela Câmara Municipal de Águeda)	1 Receção	Edifício 2 – Rua Eng. José Bastos Xavier (arrendado)	1 Armazém Ajudas Técnicas	Edifício 3 – Asseguins (cedido pela Câmara Municipal de Águeda)	1 Armazém Unidade de Socorro
	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 Secretária	N.º de Viaturas: 14			
1 Arquivo	4 Ambulâncias A1				
2 Camaratas	6 Passageiros A2				
1 Arrumo Emergência	1 Ambulância B				
1 Gabinete Apoio Sobrevivência	2 Passageiros 9 lugares				
1 Sala Polivalente	1 Mercadorias 2 lugares				

10. Cronograma de Funcionamento

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Feriado	1	1	Férias	Feriado	1	1	1	1	1	1	1
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	5	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	Feriado	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
15	15	15	15	15	15	15	Feriado	15	15	15	15
16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21
22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	Férias
25	25	25	Feriado	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		Feriado	29	29	29	29	29	29	29	29	29
30		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
31		Páscoa		31		31	31		31		31
22	19	20	19	22	19	23	21	21	23	21	20
250											

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

11. Considerações finais

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

Este Plano de Actividades e Orçamento apresenta-se um plano ambicioso mas consciente de todos os constrangimentos em que nos movemos.

Estamos 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.

19 de Novembro de 2012

A Coordenadora Ação Social da Delegação de Águeda da Cruz Vermelha

Portuguesa

(Carla Ferreira)
Delegação de Águeda