

# **CRUZ VERMELHA PORTUGUESA DELEGAÇÃO DE ÁGUEDA**

## **RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

2012



## **1. INDICE**

1. INTRODUÇÃO	2
2. PRINCÍPIOS DE AÇÃO	3
3. POLÍTICAS	6
4. DESCRIÇÃO DA RESPOSTAS SOCIAIS	8
4.1. CENTRO DE ALOJAMENTO TEMPORÁRIO PARA PASSANTES E SEM-ABRIGO	8
4.2. CENTRO COMUNITÁRIO "PORTA ABERTA"	9
4.2.1 GABINETE DE ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO PSICOSSOCIAL	9
4.2.2. ATELIERS DE DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS PARA JOVENS DOS 12 AOS 16 ANOS DE IDADE	12
4.2.3. COZINHA SOCIAL E COMUNITÁRIA	13
4.2.4. BALNEÁRIOS E LAVANDARIA SOCIAL	14
4.3. PROTOCOLO RENDIMENTO SOCIAL DE INSERÇÃO	14
4.4. PROTOCOLO REDE SOLIDÁRIA DE CANTINAS SOCIAIS - PLANO DE EMERGÊNCIA SOCIAL	15
5. EQUIPA DE EMERGÊNCIA, SOCORRO E TRANSPORTE	16
6. GRUPO CORAL	20
7. OPERACIONALIZAÇÃO DOS OBJETIVOS	22
7.1. CENTRO DE ALOJAMENTO TEMPORÁRIO PARA PASSANTES E SEM ABRIGO	22
7.2. CENTRO COMUNITÁRIO "PORTA ABERTA"	32
7.3. PROTOCOLO RENDIMENTO SOCIAL DE INSERÇÃO	42
7.4. PROTOCOLO REDE SOLIDÁRIA DE CANTINAS SOCIAIS - PLANO DE EMERGÊNCIA SOCIAL	43
7.5. EQUIPA DE EMERGÊNCIA SOCORRO E TRANSPORTE	44
7.6. PARCERIAS/CAMPANHAS, EVENTOS OU INICIATIVAS	46
7.7. GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	50

7.8. GRUPO CORAL	52
8. MONITORIZAÇÃO, AVALIAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA	54
9. RECURSOS HUMANOS	55
10. RECURSOS FÍSICOS	56
11. CRONOGRAMA DE FUNCIONAMENTO REALIZADO	57
12. CONCLUSÕES	58

## **1. INTRODUÇÃO**

Um Relatório, por definição consiste numa exposição circunstanciada e objetiva daquilo que se fez, observou e analisou, que deve reunir toda a informação relativa à prestação de serviços, à intervenção técnica, aos processos e atividades, bem como os resultados da monitorização e medição registados nos respetivos instrumentos.

Trata-se de averiguar o que foi proposto ser realizado, o que foi feito e como foi alcançado, de analisar e avaliar a ação desenvolvida, de comparar o real impacto do executado em relação ao planeado, a partir do qual são tomadas decisões e perspetivar, a partir dessa avaliação, o seu desenvolvimento futuro.

Num momento político, económico e social muito difícil, a Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa procurou, para além de desenvolver atividades que foram de encontro às reais necessidades de uma população que, por motivos vários, se encontrava em situação vulnerável, pretendeu continuar a direcionar as suas atividades para a comunidade em geral, **integrando para não excluir**, e defendendo o exercício dos seus direitos de cidadania.

A Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa viveu um novo processo de planeamento estratégico, com a Implementação da Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com a Norma NPEN ISO 9001: 2008, no último trimestre do ano 2011. Em 2012, a instituição continuou adotar internamente as estratégias, as metodologias e os procedimentos julgados necessários, sempre que foram detetadas situações passíveis de introdução de melhorias que influenciassem a qualidade e eficácia na prestação de serviços pela organização.

A instabilidade política, económica e social, que sempre assumimos como um dado conjuntural, tem hoje uma dimensão estrutural que obriga a repensar a lógica e o paradigma da gestão estratégica e operacional até da própria intervenção.

Nesta perspetiva, o Relatório de Atividades de 2012, deve permitir ainda, uma análise crítica sobre o trabalho desenvolvido e a perspetivação da atividade futura, abrangendo uma intensa reflexão que deve ser feita com todos os envolvidos no processo. Pretende-se que reflita a capacidade da instituição em garantir a continuidade e a estabilidade da organização, assegurando a sua gestão corrente, continuando a responder às necessidades dos seus clientes atuais e futuros, com o máximo de qualidade possível, bem como a de promover soluções de parceria/articulação com a comunidade para fazer face às mesmas.

Pretende-se reunir a informação necessária de todas as respostas sociais da instituição, à avaliação dos objetivos estabelecidos e de desempenho organizacional numa perspetiva de melhoria contínua da prestação dos serviços, bem como da gestão dos seus processos organizativos, acompanhando, em tempo, a sua execução.

A Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa procurou promover um bom relacionamento com os seus clientes, internos e externos, prestando serviços que respondessem às suas reais necessidades. Desenvolveu e incrementou novas formas de comunicação interna e externa e principalmente, definiu como compromisso encontrar ou construir soluções, desenvolvendo novas ideias e oportunidades, identificando igualmente os constrangimentos e as potencialidades sentidas ao longo do processo da intervenção.

## **2. PRINCÍPIOS DE ACÇÃO**

Os Princípios de Acção e a Políticas da Qualidade, foram definidos no segundo semestre de 2011 e aprovadas em Reunião de Direção no dia 2 de Novembro de 2011.

## **Missão**

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

## **Visão**

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

## **Valores**

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

## **Humanidade**

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

### **Imparcialidade**

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

### **Neutralidade**

No sentido de continuar a beneficiar da confiança de todos, o nosso Movimento não toma partido por nenhuma das partes envolvidas nas hostilidades nem se envolve em controvérsias de natureza política, racial, religiosa ou ideológica. Por isso, não entramos em debates, críticas ou manifestações públicas.

### **Independência**

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

### **Voluntariado**

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

### **Unidade**

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

### **Universalidade**

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

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

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

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

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

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

### **3. Políticas**

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

**Política da Qualidade** - A Política da Qualidade estabelece o compromisso entre a Direção da Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa e de todos os colaboradores em geral, com o cumprimento dos Princípios da



Qualidade, de acordo com os referenciais aplicáveis, constituindo-se no documento de referência quer para uso interno, quer nas relações da instituição com os seus clientes e outras partes interessadas.

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

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

A Política de Recrutamento é definida em relação direta com a Visão, Missão e Valores, no sentido de garantir a existência de um conjunto de instrumentos que contribuam diretamente para a melhoria dos processos 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.

## **4. DESCRIÇÃO DA RESPOSTAS SOCIAIS**

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

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

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

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

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

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

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

### **4.2.1 Gabinete de Atendimento e Acompanhamento Psicossocial**

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

Embora o GAAS tenha definido um horário de atendimento à 3.<sup>a</sup> feira das 9:00h às 12:30h e das 14:00h às 18:00h e à 5.<sup>a</sup> feira das 14:00h às 18:00h, todas as situações com carácter de emergência, são atendidas no imediato.

A população que recorre ao GAAS pretende essencialmente apoio nas seguintes áreas:

- Ajuda Alimentar em Géneros;
- Apoio em Diversos Géneros (calçado, vestuário, entre outros);
- Apoio em Fraldas para Bebé;
- Banco de Ajudas Técnicas;
- Apoios Económicos Pecuniários;
- Apoio Psicológico;
- Cantina Social;
- Balneários Sociais;
- Lavandaria Social;
- Ateliers de Desenvolvimento de Competências para jovens dos 12 aos 16 anos de idade.
- Orientação e encaminhamento para outros serviços.

Sempre que um indivíduo/família recorre ao GAAS é efetuada a recolha de todos os elementos necessários para elaborar o diagnóstico técnico, nomeadamente dados de identificação de todos os elementos do agregado familiar, comprovativos de rendimentos e despesas e atestado de insuficiência económica da Junta de Freguesia.

A Técnica de Serviço Social, procede ao preenchimento da Ficha de Processo Familiar (Modelo em utilização na Segurança Social, conforme recomendação na visita de acompanhamento dos Técnicos do Centro Distrital de Aveiro do ISS), articulando informação com outras entidades e elementos da comunidade local, efetuando com certa regularidade visitas domiciliárias.

Depois de efetuado o diagnóstico técnico, a Técnica de Serviço Social juntamente com o indivíduo/família, definem quais as áreas de apoio, efetuando-se a Contratualização do Plano de Inserção.

O diagnóstico técnico de cada utente é reavaliado regularmente de forma a garantir a adequada intervenção. A intervenção psicossocial permite um diagnóstico cada vez mais aprofundado das necessidades dos indivíduos/famílias que procuram o GAAS.

Neste sentido, intervêm-se nos seguintes domínios:

- Apoio 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, de carácter pontual, para os seus bebés.

- Apoio Alimentar

Traduz-se no fornecimento de géneros alimentares (rececionados no âmbito do Programa Comunitário de Ajuda Alimentar a Carenciados (PCAAC) e do Banco Alimentar Contra a Fome de Aveiro (BA).

A distribuição alimentar é efetuada mensalmente, uma vez que a nossa intervenção é concelhia (335,3 km<sup>2</sup>) e o custo com a deslocação à instituição para a maioria dos utentes residentes fora da freguesia de Águeda é elevado. No entanto, a alguns utentes residentes perto da instituição, continuamos a adotar o sistema de distribuição semanal, numa lógica de uma intervenção psicossocial mais próxima e sistemática.

No âmbito do PCAAC, a Delegação de Águeda da CVP enquanto instituição mediadora, continua a agir em conformidade com as orientações do Guião para a Execução do Plano Anual de Distribuição de Produtos, do Manual de Formação – Versão Web e dos técnicos responsáveis do Centro Distrital de Aveiro do ISS, IP.

De forma a uniformizar procedimentos, são adotados os mesmos procedimentos ao nível do armazenamento e distribuição dos produtos alimentares do Banco Alimentar Contra a Fome de Aveiro.

Continuamos a identificar como um constrangimento o facto dos géneros rececionados, quer ao nível do PCAAC, quer ao nível do BA, não contemplarem carne e peixe, considerados fundamentais numa alimentação rica e equilibrada, e que são dispendiosos e de difícil obtenção para a família. Os produtos frescos, nomeadamente fruta, legumes e iogurtes já são realidade e já colmatam algumas necessidades.

- Banco de Ajudas Técnicas

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

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

- Apoio em Diversos Géneros

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

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

■ Atividades complementares

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

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

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

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

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

Ainda neste âmbito tem-se estabelecido o Protocolo denominado “Dá-me Asas” celebrado com o Agrupamento de Escolas de Águeda, nomeadamente na presença 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.

#### **4.2.3. Cozinha Social e Comunitária**

Diariamente são servidos pequenos-almoços, almoços, lanches e jantares à população carenciada, na Cantina Social da Instituição.

A escolha da ementa é efetuada pelo utente, mediante consulta da mesma. Sempre que este apresente declaração médica para o efeito, existe a possibilidade de adaptar a ementa à dieta.

A Cantina Social serve refeições aos utentes do GAAS, aos jovens dos Ateliers de Desenvolvimento de Competências dos 12 aos 16 anos, aos residentes do Centro de Alojamento Temporário para Passantes e Sem Abrigo da Instituição, pontualmente a cidadãos do concelho, que por motivos vários se vêm privados da sua habitação e em situações de emergência (acidentes graves, incêndios, inundações, entre outros).

As refeições fornecidas são totalmente gratuitas, exceto aos utentes que apresentem uma situação económica menos vulnerável e que possam pagar uma participação à instituição, co-responsabilizando o utente no processo de mudança.

Convém salientar que nunca nenhum utente contestou o pagamento da referida participação. Se por um lado não sentem o apoio da instituição como uma esmola, também verbalizam que assim não gastam o dinheiro noutras despesas desnecessárias.

Um dos constrangimentos que continuamos a identificar ao nível da Cantina Social prende-se com o facto de só ser acessível para os que vivem perto da

instituição e têm possibilidade de se deslocarem diariamente. Seria uma mais valia possuímos uma viatura de apoio domiciliário, para podermos transportar as refeições e entregar ao domicílio daquelas pessoas que apesar de necessitarem de apoio ao nível da Cantina Social, por motivos variados não se podem deslocar à Instituição.

#### **4.2.4. Balneários e Lavandaria Social**

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

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

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

#### **4.3. Protocolo Rendimento Social de Inserção**

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

Através da celebração do Protocolo com o Instituto da Segurança Social, renovado em Dezembro de 2011, está previsto o acompanhamento psicossocial de 100 agregados familiares, ainda que se efetue o acompanhamento de um número superior.



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

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

- Ações de Sensibilização temáticas, com regularidade a definir em função das necessidades e características dos beneficiários;
- Frequência dos Ateliers Ocupacionais da Instituição;
- Grupos de Desenvolvimento, com desempenho de tarefas práticas nomeadamente uma Horta Pedagógica e Manutenção da Limpeza dos Espaços Verdes, no Parque Municipal da Alta Vila, em parceria com a Câmara Municipal de Águeda; Grupo de Formação Doméstica.

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

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.

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

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

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

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

### **Socorro e Transporte**

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

humanos e técnicos, na área do Socorro e Transporte para desempenhar as seguintes atividades:

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

Estes Serviços são apoiados por diversas viaturas:

- 1 Ambulância tipo B, de socorro;
- 9 Ambulâncias tipo A1 e A2;

### **Logística**

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

### **Apoio à Sobrevivência**

A atuação das estruturas de Emergência em caso de calamidade, desastre grave, catástrofe ou emergência social e muito em especial as que respeitam o Apoio à Sobrevivência deverá ser preparada e desenvolvida, em coordenação com as diferentes áreas de atividade da Cruz Vermelha

Portuguesa. Neste contexto, a Equipa de Apoio à Sobrevivência da Delegação de Águeda visa garantir a satisfação das necessidades básicas e de saúde das populações afetadas e que podem ser constituídas por um ou mais módulos, como: Alimentação e Águas, Higiene, Vestuário, Conforto e Cuidados Básicos de Saúde.

### **Apoio a Eventos**

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

### **Apoio psicossocial**

O apoio psicossocial deve intervir, sempre e quando, a dignidade humana estiver em causa. Sob o ponto de vista funcional, as Equipas de Apoio Psicossocial (EAPsic) têm como principal missão: proporcionar uma resposta adequada aos sobreviventes, seus familiares e outras pessoas envolvidas em situações de crise, ou de incidentes, de forma a ir ao encontro das necessidades psicológicas, sociais, de inclusão, ou outras. Do ponto de vista operacional, as EAPsic têm competências para intervir como elemento facilitador do processo de procura de equilíbrio, tanto em situações extremas (intervenção psicossocial em catástrofes, em articulação com o Gabinete de Planeamento e Coordenação), como em circunstâncias particulares do dia – a – dia (intervenção comunitária). Tem por missão o enquadramento e a harmonização de procedimentos, considerando diretrizes emanadas pelos

organismos da Federação Internacional da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho, que trabalham no domínio da intervenção comunitária, ao nível do apoio psicossocial.

### **Comunicações e Informática**

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

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

### **Ensino de Socorrismo:**

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

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

- Curso de Suporte Básico de Vida (4 horas)

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

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

## **6. Grupo Coral**

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

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

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

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

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

## 7. Operacionalização dos objetivos

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

Procurou-se ao longo do ano, manter o número máximo de clientes da resposta social, permitindo a rentabilização dos equipamentos e recursos existentes e a melhoria dos serviços prestados, garantindo que a resposta social cumpra os requisitos da qualidade das respetivas entidades tutelares, promovendo condições para a continuidade do serviço prestado e executando os volumes de intervenção e atividades previstas. É possível proceder à comparação entre os dados de 2010, 2011 e 2012, através dos indicadores, existentes na Tabela 1.

Indicador	Valor (2010)	Valor (2011)	Valor (2012)
Taxa média de ocupação mensal	-	-	18,5%
Número de clientes	105	122	82
N.º clientes sexo masculino	65	84	70
N.º clientes sexo feminino	40	38	12
Faixa etária: Menos de 1 ano	----	-----	0
Faixa etária: 1 aos 3 anos	5 ( 0 aos 10 anos)	0 ( 0 aos 10 anos)	0
Faixa etária: 04 aos 11 anos	13 (11 aos 20 anos)	2 (11 aos 20 anos)	0
Faixa etária: 12 aos 18 anos	18 (21 aos 30 anos)	24 (21 aos 30 anos)	1
Faixa etária: 19 aos 24 anos	16 (31 aos 40 anos)	19 (31 aos 40 anos)	10
Faixa etária: 25 aos 34 anos	26 (41 aos 50 anos)	33 (41 aos 50 anos)	13
Faixa etária: 35 aos 49 anos	15 (51 aos 60 anos)	27 (51 aos 60 anos)	27
Faixa etária: 50 aos 59 anos	9 (61 aos 71 anos)	13 (61 aos 71 anos)	17
Faixa etária: 60 aos 64 anos	2 ( + 71)	4	8
Faixa etária: 65 aos 69 anos	Incluídos noutro intervalo	Incluídos noutro intervalo	2
Faixa etária: 70 aos 74 anos	Incluídos noutro intervalo	Incluídos noutro intervalo	4
Faixa etária: 75 aos 84 anos	Incluídos noutro	Incluídos noutro	0

	intervalo	intervalo	
Desconhecido	4	0	0
N.º Clientes Nacionalidade Portuguesa	62	76	58
N.º Clientes União Europeia	26	39	17
N.º Clientes de fora União Europeia	13	7	7
Apoios: Passantes <sup>1</sup>	24	48	22
Apoios: com projecto de vida definido	81	74	47
Proveniências através LNES	36	14	<b>7</b>
Proveniências através iniciativa própria	8	3	4
Proveniência: Serviços/IPSS concelho de Águeda	29	66	29
Proveniência: Serviços/IPSS distrito de Aveiro	31	39	41
Proveniência: Serviços/IPSS fora do distrito de Aveiro	1	0	1
Pedidos de Integração: foi admitido e não integrou	6	51	24
Pedidos de Integração: inexistência de vaga	9	17	12
Pedidos de Integração: Sem requisitos	4	8	6
Estado Civil: Solteiro	44	37	38
Estado Civil: Casado	16	6	3
Estado Civil: Divorciado(a)	19	21	18
Estado Civil: União de Facto	----	8	0
Estado Civil: Viúvo(a)	3	2	0
Estado Civil: desconhecido	23	48	23
Problemática associada situação Sem-abrigo: problemas de saúde e dependências	29	15	37
Problemática associada situação Sem-abrigo: problemas familiares/rutura familiar	2	8	48
Problemática associada situação Sem Abrigo: problemas habitacionais	14	12	54
Problemática associada situação Sem-abrigo: problemas judiciais	4	3	22
Problemática associada situação Sem-abrigo: violência doméstica	19	16	5
Problemática associada situação Sem-abrigo: desemprego	12	18	48

<sup>1</sup> Satisfação apenas das necessidades básicas ao nível do alojamento por uma noite, alimentação, higiene e vestuário



Problemática associada situação Sem Abrigo: endividamento	-----	2	8
Problemática associada situação Sem Abrigo: Satisfação das necessidades básicas	42	48	80
Tempo de permanência: até 1 mês	61	67	38
Tempo de permanência: de 1 a 3 meses	14	22	9
Tempo de permanência: de 3 a 6 meses	15	10	6
Tempo de permanência: mais de 6 meses	4	7	13
Tempo de permanência: ainda permanece	11	16	16
Motivo de saída: exclusão	6	2	0
Motivo de saída: abandono	17	9	12
Motivo de saída: autonomização	71	81	18
Motivo de saída: Reintegração familiar	17	10	5
Motivo de saída: Reintegração na rede amigos/ comunidade local	-----	2	29
Motivo de saída: Integração institucional	7	2	2
N.º Atendimentos efetuados pela Técnica Serviço Social	575	636	808
N.º Atendimentos / Acompanhamentos efetuados pela Psicóloga	242	263	280
Nº Reuniões Semanais entre Equipa Técnica e Clientes	-----	14	34
Nº Reuniões Mensais entre Equipa Técnica e Funcionários do CAT	-----	-----	7
N.º Encaminhamentos efetuados para Emprego	12	36	32
N.º Encaminhamentos efetuados para Formação Profissional	4	33	32
N.º Encaminhamentos efetuados para Prestações Sociais (RSI, Pensão de Invalidez, Subsídio de desemprego, Subsídio Social de Desemprego, entre outros)	14	32	26
N.º Encaminhamentos para arrendamento privado	-----	22	20
N.º Encaminhamentos para outros Equipamentos Sociais	-----	4	4

(lares, Casa Abrigo, Unidades Residenciais, entre outros)			
N.º de clientes encaminhados para a Consulta de STDR	----	-----	20
Nº de Consultas de STDR realizadas		46	10
N.º de clientes encaminhados Consultas de Medicina Familiar/ Serviços de Saúde	----		39
N.º de Consultas realizadas (Medicina Familiar; Urgências e outros serviços de Saúde)		7	12 – Med. Familiar 45 – SU e outras especialidades 25 – Dr. Óscar Henriques
N.º de Clientes encaminhados para Consultas de Psiquiatria	----	-----	8
N.º de Consultas de Psiquiatria realizadas		17	31
N.º de Clientes encaminhados para Consultas de Alcoologia	----	-----	9
N.º de Consultas de Alcoologia realizadas		15	8
N.º de clientes encaminhados para CRI/CRAC	----	-----	6
Nº de Consultas no CRI/CRAC		11	12
N.º de Meios Complementares de Diagnóstico realizados	-----	-----	31
N.º de Encaminhamentos para toma de injetáveis no Centro de Saúde	-----	-----	12
N.º Encaminhamentos para aquisição documentação/apoio jurídico	---	18	26
N.º de Apoios Económicos relacionados com saúde (medicação, análises clínicas, exames e taxas moderadoras)	98	233	44
N.º de Apoios Económicos (Documentação)	15	5	42
N.º Apoios Económicos (Outros)	12	57	46
Apoio em géneros (roupa/ calçado e bens domésticos)			315 Géneros

Grau de Satisfação dos clientes	-----	-----	81%
---------------------------------	-------	-------	-----

**Tabela 1** – Dados 2010 / 2011 / 2012 referentes ao Centro Alojamento Temporário para Passantes e Sem

Abrigo

Da análise dos dados de 2012, consta-se que foram acolhidos 82 clientes, constatando-se uma diminuição de 40 clientes.

Relativamente ao **sexo**, verificou-se um decréscimo substancial de clientes do sexo feminino, o que se pode dever a um maior número de respostas para vítimas de violência doméstica, uma vez que esta era a problemática que mais prevalência na integração de clientes deste sexo.

No que diz respeito às faixas etárias, constatou-se uma diminuição significativa nos clientes com faixas etárias compreendidas entre os 12 e os 18 anos, que justificamos com o facto de terem diminuído o número de clientes do sexo feminino, que habitualmente vinham acompanhadas por filhos que estavam nesta faixa etária. Também se denotou uma diminuição significativa de clientes entre 25 e 34 anos e um aumento de clientes com idades compreendidas entre os 60 e os 64 anos.

A esmagadora maioria dos cidadãos integrados no CAT são de nacionalidade portuguesa.

Há que notar que os cidadãos estrangeiros que foram apoiados são maioritariamente passantes.

É de referir que o apoio prestado aos passantes é ao nível da satisfação das necessidades básicas, nomeadamente, alojamento, higiene e alimentação.

Constatou-se uma diminuição muito acentuada nos passantes, o que se deve ao facto de ter aberto no Concelho de Águeda um albergue que dá resposta a estas situações.

Os **encaminhamentos** efetuados pela LNES voltaram a diminuir, sendo que a maioria dos clientes foram encaminhados por Serviços/IPSS do Distrito de Aveiro.

Exceto nas situações encaminhadas pela LNES, em todas as outras, a Técnica de Serviço Social procura efetuar um diagnóstico técnico através da

troca de informações e análise de relatório enviado pelos diversos serviços de encaminhamento.

Na maioria das situações, procurou-se através de uma entrevista prévia com o indivíduo, realizada pela Técnica de Serviço Social e pela Psicóloga, analisar se ele reúne requisitos para ser admitido no CAT, nomeadamente se está disponível para o cumprimento de um projeto de vida com vista à autonomização e para o cumprimento do estabelecido no Regulamento Interno da resposta social.

Em 2012 o número de pedidos de integração em CAT diminuiu, uma vez que a taxa média de ocupação mensal foi de 18,5%. Ainda assim 24 clientes foram admitidos e não integraram, 12 não integraram por inexistência de vaga e 6 não possuíam requisitos.

As vagas são geridas pela instituição, sendo 2 disponíveis para as situações da LNES. Semanalmente é preenchido o Mapa de Gestão de Vagas e é enviado ao ISS – Centro Distrital de Aveiro.

Mensalmente é remetida, igualmente ao ISS – Centro Distrital de Aveiro a Relação Mensal dos Utentes abrangidos por Acordos de Cooperação.

Através da análise da Tabela 1., verifica-se que a maioria dos utentes continua com **idades** compreendidas entre os 41 e os 50 anos.

Realce-se que dos 82 clientes admitidos, 35 deles não se estiveram o tempo suficientemente alojados para ser definido projeto de vida.

É importante refletir sobre o facto da maioria dos utentes estarem em idade ativa para o trabalho, no entanto encontravam-se desempregados ou com empregos precários.

O fato de possuírem **problemas de saúde** associados, nomeadamente doenças do foro psiquiátrico, toxicod dependência e alcoolismo, também condiciona o acesso ao emprego.

Em relação ao **estado civil**, observámos que continuam a ser maioritariamente solteiros, demonstrando isolamento e incapacidade de manter vínculos afetivos estáveis e duradouros.

O agrupamento das **problemáticas** torna-se por vezes difícil de definir, uma vez que uma das características desta população é a associação de várias, sendo difícil distinguir aquelas que são causa ou consequência da situação de sem-abrigo.

Na Tabela 1 e ao contrário de anos anteriores, a problemática que prevalece é associada a problemas habitacionais e familiares. Houve uma diminuição da problemática da saúde, que era a que prevalecia em 2011. No entanto, a problemática do emprego foi a que sofreu um aumento mais significativo, em muito resultante da crise em que o país se encontra.

Podemos constatar que efetivamente o trabalho realizado com os utentes foi positivo, uma vez que a saída regular aumentou significativamente, o que significa que o utente conseguiu reunir condições de autonomização. No entanto, temos de relacionar este facto também com o aumento do número de encaminhamentos para emprego e formação profissional. É de salientar que em 2012 não se verificou nenhuma exclusão do CAT.

A intervenção no CAT, para além do alojamento, pressupõe estimular e apoiar o utente num percurso individualizado de integração social.

De seguida aprofundaremos o **apoio prestado**, analisando os vários níveis da intervenção estrutural na qual o indivíduo participa ativamente e os **encaminhamentos efetuados**.

- **Resolução de Problemas ligados à Saúde**

O acesso aos serviços de saúde continua a ser uma das nossas prioridades.

Quando os clientes não têm médico de família, é articulado com o Centro de Saúde Local de forma a marcar consultas de medicina familiar. Nos casos em que já possuem médico de família são articuladas informações com o mesmo.

Todos os clientes que integram o CAT são encaminhados para o STDR - Serviço de Tratamento de Doenças Respiratórias, onde é efetuado despiste ao nível das doenças infecto-contagiosas e cumprimento do Plano Nacional

de Vacinação, à exceção dos clientes provenientes de alguma unidade Hospitalar.

Nas situações de dependência, nomeadamente ao nível do alcoolismo e toxicodependência, os utentes são encaminhados para os respetivos organismos com vista ao tratamento. A adesão ao tratamento é muitas vezes trabalhada pela Psicóloga do CAT.

No caso do alcoolismo a articulação é feita com o Centro de Saúde Local ao nível da Consulta de Desintoxicação Alcoólica, onde os utentes fazem tratamento em regime de ambulatório e nos casos mais graves, em que é necessário internamento, é feita articulação com o CRAC – Centro Regional de Alcoologia de Coimbra.

Ao nível da toxicodependência é estabelecida articulação com o CRI de Aveiro (Centro de Respostas Integradas) e nestes casos são adotados os procedimentos conjuntos ISS/IDT, nomeadamente o preenchimento de Ficha de Ligação. O tratamento passa também em alguns casos pela integração no Programa de Metadona.

As patologias do foro mental são também predominantes, no entanto na maioria das situações sentimos que não somos a resposta adequada para este tipo de população, mas como não existem respostas na área da saúde mental, estes clientes acabam por ser encaminhados para a resposta de CAT por se encontrarem em situação de sem-abrigo simultaneamente.

Em todas as situações, o acompanhamento dos clientes às consultas médicas continua a ser uma prioridade da instituição, sendo assegurada a presença dos clientes em diversos serviços de saúde, dos quais destacamos Centro Hospitalar do Baixo Vouga - Aveiro, HUC, CRI, Sobral Cid e CRAC.

A aquisição da medicação prescrita aos utentes é da responsabilidade da Instituição.

A vigilância da toma da medicação é igualmente assegurada pelos funcionários do CAT, nomeadamente vigilantes e trabalhadores de serviços gerais. Como facilmente se depreende, estes funcionários não têm formação

para este tipo de serviço e muito menos para os doentes de foro mental. Até à data, ainda não ocorreu nenhuma situação mais grave, no entanto há muito que manifestamos a necessidade de possuir no nosso quadro de pessoal um médico e um enfermeiro, cerca de 1 a 2 horas, duas vezes por semana.

- **Restabelecimento de laços familiares**

Uma vez que existem situações em que houve rutura familiar e que originaram a situação de sem abrigo, desde que o cliente o pretenda, procura-se prioritariamente, o restabelecimento de laços familiares.

O restabelecimento de laços não tem como principal objetivo a reintegração familiar, mas sim a reaproximação, procurando-se sempre envolver a família no projeto de vida do cliente.

Em muitos casos assistimos a situações em que o contacto familiar não era efetuado há vários anos.

- **Integração Institucional**

Em algumas situações, a integração noutra tipo de equipamento social é a resposta adequada. Exemplo disso é o caso dos idosos que encaminhámos para a integração em Lar, Unidade Residencial, Serviço de Apoio Domiciliário e as vítimas de violência doméstica que foram encaminhadas para Casas Abrigo.

- **Integração Profissional**

A integração profissional dos utentes em idade ativa é o grande objetivo da Equipa Técnica do CAT.

Os utentes que tenham entre 18 e 65 anos e apresentem condições para trabalho são sempre encaminhados para efetuar inscrição no Centro de Emprego e quando recebem convocatórias para se apresentarem a entrevista de emprego, a sua presença nas entrevistas é garantida pela Equipa Técnica, que providencia o seu transporte e acompanhamento.

Quando as habilitações literárias dos utentes são mínimas, o próprio Centro de Emprego encaminha os indivíduos para o Centro de Novas Oportunidades para aumento da escolaridade.

- **Apoio na procura de alojamento**

Quando estão reunidas as condições de autonomização, todos os utentes são apoiados na procura de habitação.

Na maioria das situações procura-se habitação próxima da C.V.P., uma vez os utentes poderão ter que continuar a ser apoiados na aquisição da medicação, fornecimento de refeições e serviços de lavandaria.

- **Renovação de documentos/legalização**

Tratou-se da renovação de documentos a cidadãos portugueses e também a estrangeiros, no caso dos últimos trabalhou-se em articulação com embaixadas e com o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras.

- **Requerimentos de Prestações Sociais**

Um dos instrumentos de autonomização do CAT é o acesso a prestações no âmbito do Rendimento Social de Inserção (RSI) e a pensões.

Ao nível do RSI, os utentes são apoiados no requerimento e havendo lugar a deferimento procura-se a rápida autonomização da instituição.

Os utentes, considerados incapacitados para o trabalho, são encaminhados para requerer pensão de invalidez. Nesses casos é efetuada articulação com o médico de família para elaboração de informação clínica e o utente é acompanhado em todo o processo, nomeadamente na Junta Médica.

Como se verifica a maioria dos **apoios económicos** prestados é ao nível da saúde, nomeadamente apoio para aquisição de medicação, pagamento taxas moderadoras, análises clínicas, entre outros.

A **intervenção realizada** com cada utente é definida e avaliada semanalmente através de reuniões entre a Coordenação e Equipa Técnica, no entanto o utente participa sempre na definição do seu Plano de Inserção.



Para além do apoio individualizado a cada utente, privilegiamos também a intervenção ao nível do grupo, com a realização de reuniões semanais dinamizadas pela Técnica de Serviço Social e Psicóloga, que permitem a abordagem de assuntos práticos relacionados com o funcionamento do CAT, a partilha de experiências quotidianas e a mediação de possíveis conflitos.

A intervenção passa por vários níveis, que vão desde a satisfação das necessidades básicas, à definição, execução e acompanhamento de um plano de inserção.

De forma a contribuir para o desenvolvimento de competências individuais e sociais, que têm como objetivo a integração social, os utentes residentes no CAT frequentam diariamente atividades de Apoio institucional (nos serviços de limpeza, Lavandaria, Cozinha e Transportes) e Ateliers Ocupacionais.

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

Procurou-se ao longo do ano, aumentar o número de cidadãos/famílias apoiadas no Centro Comunitário, permitindo a rentabilização dos equipamentos e recursos existentes e a melhoria dos serviços prestados, garantindo que a resposta social cumpra os requisitos de qualidade das respetivas entidades tutelares, promovendo condições para a continuidade do serviço prestado e executando os volumes de intervenção e atividades previstas. É possível proceder à comparação entre os dados de 2010, 2011 e 2012, através dos indicadores, existentes na Tabela 2.

<b>Indicador</b>	<b>Valor (2010)</b>	<b>Valor (2011)</b>	<b>Valor (2012)</b>
N.º de Processos Familiares ativos	-----	348	282
N.º Famílias apoiadas mensalmente	83	170	191
N.º Atendimentos efetuados pela Técnica Serviço Social	569	674	1003
N.º Atendimentos / Acompanhamentos efetuados pela Psicóloga	207	405	345

N.º Utentes que beneficiaram de Acompanhamento Psicológico	-----	38	37
N.º casos da CPCJ Águeda acompanhados pela Técnica Cooptada	13	17	12
N.º presenças nas Reuniões da CPCJ Águeda <sup>2</sup>	17	24	22
N.º Visitas Domiciliárias efetuadas	-----	96	89
N.º Empréstimo/aluguer de Ajudas Técnicas	39	53	48
N.º Pedidos de Financiamento de Ajudas Técnicas ao ISS	35	22	23
N.º Embalagens Fraldas para Bebé atribuídas	344	385	157
N.º Embalagens Produtos Incontinência atribuídas	640	442	447
N.º Refeições Cozinha social (pequeno almoço, almoço, lanche, Jantar e Ceia)	31.833	38.484	48.177
Cozinha Comunitária	-----	12.187	9.635
Lavandaria Social (n.º utilizações)	181	228	538
Nº de Clientes apoiados na lavandaria Social	-----	-----	22
Lavandaria Comunitária (n.º utilizações)	-----	548	445
Balneários Sociais (n.º utilizações)	702	325	151
Nº de Clientes que utilizaram os Balneários Sociais	-----	-----	64
Balneários Sociais (n.º utilizações pelos Jovens dos Ateliers Desenvolvimento de Competências	-----	-----	481
Nº de Clientes que utilizaram os Balneários Sociais – Ateliers Desenvolvimento de Competências	-----	-----	31
N.º Cabazes de alimentos fornecidos	986	999	857

<sup>2</sup> Reuniões da CPCJ Águeda inclui Reuniões quinzenais da Comissão Restrita e Reuniões da Comissão Alargada

(PCAAC+BA+Campanhas)			
Apoios económicos concedidos	92	119	141
N.º Requerimentos CSI entregues no ISS	-----	21	10
N.º Atendimentos efetuados no âmbito do CSI	-----	44	17
N.º de Encaminhamentos para Consultas de STDR	-----	-----	3
N.º de Encaminhamentos para Consultas de Medicina Familiar e outros serviços de saúde	-----	-----	6
N.º de Encaminhamentos para Consultas de Psiquiatria	-----	-----	12
N.º de Encaminhamentos para Consultas CRI/CRAC	-----	-----	1
N.º de Encaminhamentos para toma de injetável no Centro de Saúde	-----	-----	26
Grau de satisfação de clientes	-----	-----	80%

**Tabela 2** – Dados 2010 / 2011 / 2012 referentes Centro Comunitário "Porta Aberta"

Relativamente ao número de **processos familiares ativos** verificou-se uma diminuição, no entanto houve um aumento do número de famílias apoiadas mensalmente, o que se justifica pelo facto do número de famílias apoiadas ao longo do ano ser mais constante.

Constatou-se no que diz respeito ao apoio em **fraldas para bebé** um decréscimo muito significativo uma vez que, devido a cortes orçamentais a instituição deixou de poder prestar este apoio sistematicamente, apoiando apenas em situações de emergência.

A intervenção no domínio das Ajudas Técnicas traduz-se no fornecimento de produtos de incontinência, empréstimo de ajudas técnicas, visitas domiciliárias e organização de processos de pedido de financiamento para aquisição de ajudas técnicas, no âmbito do Sistema Supletivo de Financiamento de Ajudas Técnicas do ISS.

A população carenciada que possui problemas ao nível de incontinência, é apoiada ao nível do fornecimento gratuito de produtos de incontinência. As famílias que não estão em situação de grave carência económica mas que também vivem com algumas dificuldades, pagam uma comparticipação pelas fraldas, compatível com a sua situação económica.

Tendo a Delegação de Águeda da C.V.P. um **Banco de Ajudas Técnicas**, é frequente elementos da comunidade recorrerem à instituição com o objetivo de, temporariamente, utilizarem uma ajuda técnica, sendo as mais frequentes as cadeiras de rodas, camas articuladas, colchões anti-escaras e canadianas. A população carenciada dispõe gratuitamente deste serviço, no entanto os não carenciados, pagam mensalmente um valor de empréstimo. Essa verba destina-se à aquisição de novas ajudas técnicas ou reparação das existentes. No ano de 2012, sucederam 48 Empréstimos de Ajudas Técnicas e 447 Apoios em Produtos para Incontinência.

A organização de processos de pedido de financiamento para aquisição de Ajudas Técnicas ao Núcleo de Qualificação de Famílias e Territórios do CDSS, está sob a responsabilidade da Técnica Superior de Serviço Social. Esta atividade pressupõe uma articulação permanentemente com as entidades prescritoras das quais destacamos o Centro de Saúde, o Centro de Paralisia Cerebral de Coimbra e a Associação Portuguesa de Deficiência de Coimbra, a CERCIAG, entre outras. Os processos de pedidos de financiamento são enviados para o CDSS de Aveiro e quando há deferimento, a Técnica Superior de Serviço Social comunica aos beneficiários e às instituições de encaminhamento, apoiando na rápida aquisição das mesmas.

Um dos constrangimentos sentidos está relacionado com o facto da resposta aos pedidos de financiamento ser muito demorada, quando existem situações em que a necessidade de aquisição é urgente. Um outro constrangimento é o elevado número de indeferimentos por falta de verba do CDSSA.

Através da análise dos dados anteriores verifica-se um aumento de cerca de 10.000 refeições no número total de refeições fornecidas ao nível da **Cantina Social**.

Analisando os dados apresentados anteriormente comprovamos que se verificou uma duplicação de utilizações da **Lavandaria Social**.

Relativamente ao **Balneários Sociais** constatou-se uma duplicação dos apoios, 632.

Como se verifica através dos dados apresentados, em 2012 foram distribuídos 857 **cabazes de alimentos**.

Consideramos importante referir que no ano em análise se constatou uma diferença no tipo de famílias que recorreram ao **GAAS** a solicitar ajuda alimentar. Ao contrário de anos anteriores, em que a maioria das famílias acompanhadas viviam há vários anos dos apoios sociais e apresentavam diversas problemáticas, sendo conhecidas dos diversos serviços, em 2012 apareceram famílias perfeitamente estruturadas, que já tinha tido uma situação económica estável, mas que por motivos de desemprego ou saúde, ficaram em situação de carência económica e viram-se obrigadas a recorrer aos serviços. É de notar que estas famílias recorreram ao GAAS com muita vergonha e só quando já esgotaram todas as hipóteses de apoio na rede de suporte familiar e social.

Os **apoios económicos pecuniários** concedidos, de carácter pontual, pretenderam minorar a situação de carência económica, prevenindo o agravamento de situações de risco e/ou de exclusão social. Efetuaram-se 141 apoios.

Analisando os dados anteriores constata-se que, tal como já acontecia em anos anteriores, os apoios económicos concedidos são predominantemente para aquisição de medicação, o que confirma que a saúde é uma vulnerabilidade dos grupos da população com menos recursos. Para além das dificuldades que apresentam ao nível do acesso aos serviços de saúde,

também os custos com a medicação são insuportáveis para alguns indivíduos/agregados familiares.

Constatou-se um aumento muito significativo do número de atendimentos efetuados pela Técnica Superior de Serviço Social.

A Equipa do Centro Comunitário é multidisciplinar e realiza uma intervenção sistémica com as famílias multiproblemáticas, pelo que a intervenção psicoterapêutica assume um papel importante, uma vez que as famílias vivenciam um emaranhado de problemas com os quais não conseguem lidar. A estrutura destas famílias é marcada pela indefinição e instabilidade, arrastando fortes problemas organizacionais em múltiplas faces, desde a definição de tarefas e funções até às regras de relacionamento.

Neste sentido, através de solicitação própria, de outros serviços ou por encaminhamento da Técnica de Serviço Social, a Psicóloga, através de uma avaliação inicial, na qual verifica a necessidade de **acompanhamento psicológico**, define a periodicidade do acompanhamento e elabora relatórios mensais de acompanhamento.

Em 2012 beneficiaram de acompanhamento psicológico 37 clientes, num total de 345 atendimentos/acompanhamentos psicológicos.

A Psicóloga do Centro Comunitário está cooptada na Comissão de Proteção de Crianças e Jovens de Águeda participando a diferentes níveis:

- Atendimento de situações;
- Acompanhamento de casos: 12
- Participação em reuniões enquanto elemento da Comissão Restrita e da Comissão Alargada: 22.

No que diz respeito às metas estabelecidas no Plano de Atividades para o ano em avaliação, constata-se que foram todas largamente alcançadas, à exceção das seguintes: apoio em fraldas para bebés, entrega de produtos para incontinência, Balneários Sociais e entrega de cabazes de alimentos.

No que diz respeito às fraldas para bebe a meta não foi alcançada tendo em conta que o apoio foi cessado devido a cortes orçamentais. Relativamente aos produtos de incontinência e balneários sociais a sua diminuição deve-se à redução da procura de apoio, uma vez que todos os pedidos que reuniram os requisitos de integração obtiveram resposta. Houve uma diminuição na distribuição de cabazes de alimentos uma vez que houve um grande aumento dos encaminhamentos para as Cantinas Sociais.

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

<b>Indicador</b>	<b>Valor (2011)</b>	<b>Valor (2012)</b>
Nº Jovens frequentaram os Ateliers Desenvolvimento de Competências	25	40 (↑ 25%)
Jovens que têm os objetivos do PDI totalmente alcançados	-----	-----
N.º Ações de Sensibilização Temáticas	-----	13
N.º Passeios/Visitas temáticas	-----	37
Taxa de concretização das atividades do Projeto Pedagógico	-----	76%
N.º Consultas gratuitas de Medicina Dentária <sup>3</sup>	15	40
Envolvimento da família dos jovens (Magusto, Campanhas de Solidariedade, Festa de Natal, Carnaval, Dia da Família, Festa de Verão, Reuniões de Encarregados de Educação)	-----	62%
Grau de Satisfação dos Jovens da resposta	-----	76%

**Tabela 3** – Dados 2011 / 2012 referentes Ateliers Desenvolvimento de Competências para Jovens dos 12 aos 16 anos

<sup>3</sup> 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”

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

Indicador	Valor (2011)	Valor (2012)
N.º Clientes a frequentar os Ateliers Ocupacionais	-----	120
Clientes que têm os objetivos do PDI totalmente alcançados	-----	-----
N.º Ações de Sensibilização Temáticas	-----	12
Frequência Horta Biológica	-----	92%
Realização de Amostras Biológicas	-----	3
N.º Passeios/Visitas temáticas	-----	17
Taxa de concretização das atividades do Projeto Desenvolvimento de Competências Pessoais	-----	73%

**Tabela 4** – Dados 2011 / 2012 referentes Ateliers Ocupacionais (Clientes CAT, Centro Comunitário, RSI)

Uma das grandes áreas de intervenção do Centro Comunitário situa-se ao nível dos **Ateliers de Desenvolvimento de Competências para jovens dos 12 aos 16 anos de idade**.

Durante o ano letivo, é a partir das 14:00h que os jovens frequentam os ateliers, após terminarem as atividades escolares, nas áreas da Serralharia, Olaria, Informática, Fotografia e Animação. A instituição é responsável pelo seu transporte da escola para a Instituição, onde participam nas diversas atividades e beneficiam de lanche e por levá-los a casa ao final do dia.

A frequência dos jovens em período letivo é definida em função do horário escolar, sendo na maioria dos casos diária.

Em período de férias escolares os ateliers são frequentados diariamente, das 09:00h às 18:00h, sendo também o transporte e a alimentação da responsabilidade da Instituição. Neste período, as atividades são mais diversificadas e vão desde a frequência dos ateliers, a saídas e atividades no exterior da instituição. Esta metodologia é resultado da necessidade de proporcionar aos jovens, maioritariamente provenientes de famílias multiproblemáticas, experiências únicas, enriquecedoras e diversificadas.



Durante o ano de 2012, 40 jovens frequentaram esta resposta, constatando-se um aumento de 25% relativamente a 2011 e ultrapassando o previsto no Plano de Atividades do ano em avaliação, em 5 jovens.

Através do **Protocolo celebrado com a Escola E.B 2,3 Fernando Caldeira de Águeda denominado "Dá-me Asas"**, jovens com necessidades educativas especiais, com idades compreendidas entre os 12 e os 16 anos de idade, foram alvo de intervenção nos Ateliers de Desenvolvimento de Competências. A intervenção, desenvolveu-se à 3.ª feira das 14:00h às 16:00h, sendo o transporte da escola para a CVP e da CVP para a escola assegurado pela nossa instituição. Esta atividade decorreu durante o ano letivo, no entanto alguns jovens começaram a frequentar as nossas atividades diariamente e em período de férias.

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. Perfazendo um total de 40 Consultas de Medicina Dentária, durante o ano de 2011.

**No que diz respeito ao Projeto Pedagógico 2011/2012** intitulado **"Valores para a Vida"** para os Ateliers Desenvolvimento de Competências, verifica-se uma taxa de concretização de 76%. Toda a avaliação das atividades desenvolvidas poderá ser pormenorizadamente analisada nos Relatórios Trimestrais da referida resposta.

Relativamente às Ações de Sensibilização temáticas, ocorreram 13 e 37 Passeios/visitas temáticas, ultrapassando o inicialmente previsto no Plano de Atividades.

Destaque-se a aposta da Equipa Técnica da resposta social no envolvimento da família dos jovens em toda a dinâmica da instituição, alcançando-se uma taxa de 62% do envolvimento dos familiares na execução do Plano de Atividades.

As atividades de animação são variadas, passando pelo desporto, participação em eventos culturais, entre outros.

Uma vez que a maioria dos clientes do Centro Comunitário, Centro Alojamento Temporário para Passantes e Sem Abrigo e beneficiários do Rendimento Social Inserção se encontram em situação de desemprego, com experiências profissionais pouco consistentes e qualificadas, com baixos níveis de escolaridade e poucas competências sociais, pessoais e profissionais, os que assim desejam, frequentam os **Ateliers Ocupacionais** da Instituição nas áreas de Serralharia, Olaria, Informática, Fotografia e Animação.

A frequência dos ateliers é importante para a gestão do tempo livre de forma satisfatória e saudável, tendo sempre subjacente o desenvolvimento de programas de competências sociais e pessoais.

Os Ateliers funcionam diariamente, das 9:00h às 12:00h e sempre que possível no período da tarde.

Durante o ano de 2012, 120 clientes frequentaram esta resposta, constatando-se que ultrapassou significativamente o previsto no Plano de Atividades do ano em avaliação, de 40 clientes.

No que diz respeito ao **Projeto de Desenvolvimento de Competências Pessoais** 2011/2012 intitulado "**Valores para a Vida**" para os Ateliers Ocupacionais, verifica-se uma taxa de concretização de 73%, ultrapassando os 40% definidos no Plano de Atividades 2012. Toda a avaliação das atividades desenvolvidas poderá ser pormenorizadamente analisada nos Relatórios Trimestrais da referida resposta.

Destaca-se a grande frequência na Horta Biológica de 92% dos clientes, principalmente do CAT e CC, uma vez que os beneficiários do Rendimento Social de Inserção não integram esta atividade específica. Constata-se uma enorme motivação e empenho por parte dos clientes no desenvolvimento desta atividade, a qual tem um papel preponderante na sustentabilidade da instituição.

No desenvolvimento das atividades dos Ateliers Desenvolvimento de Competências para Jovens dos 12 aos 16 anos e dos Ateliers Ocupacionais realce-se a candidatura e atribuição ao **Prémio Agueda21**, com o projeto "**Metamorfoses**" que decorreu de Outubro de 2011 a Novembro de 2012.

As atividades previstas neste projeto foram a dinamização de uma Horta Biológica direcionada aos clientes do Centro de Alojamento Temporário e aos Jovens dos Ateliers de Desenvolvimento de Competências, de *workshops* de Reciclagem em IPSS's e Espaços Públicos, participação em eventos públicos com produtos oriundos da Horta e a realização de exposições com os trabalhos criados nos Workshops.

Com este projeto, principalmente, pretendeu-se promover a cidadania ativa, responsável e promotora de oportunidades sociais e a redução, reutilização e da reciclagem de resíduos.

A avaliação do referido Projeto desenvolvido poderá ser pormenorizadamente analisada nos Relatório de avaliação do mesmo.

### **7.3. Protocolo Rendimento Social de Inserção**

Ao longo de 2012, procurou-se manter o Protocolo Rendimento Social Inserção, rentabilizando os equipamentos e recursos existentes.

<b>Indicador</b>	<b>Valor (18/12/2010 a 17/12/2011)</b>	<b>Valor (18/12/2011 a 17/12/2012)</b>
N.º famílias acompanhadas	217	179
N.º Acordos/Contratos de Inserção assinados	172	157
N.º Beneficiários abrangidos nos Acordos/Contratos de Inserção	398	394
N.º Acordos/Contratos de Inserção cessados	67	64
N.º Ações acordadas	915	911
N.º visitas domiciliárias	887	565
N.º Atendimentos efetuados Técnica Superior Serviço Social	867	673
N.º Atendimentos efetuados Psicóloga	515	309 MM
N.º de Beneficiários acompanhados a nível	88	65 MM

Psicológico (Consulta Individual, em grupo, Consultadoria Parental/Conjugal, outros)		
N.º 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)	373	496
N.ª Informações Sociais	131	106
N.º Comunicações de Alterações	293	182
Grau de Satisfação dos clientes da resposta	-----	73%

**Tabela 5** – Dados 2011 / 2012 referentes Protocolo Rendimento Social de Inserção

Os dados relativamente ao Protocolo Rendimento Social de Inserção encontram-se resumidamente espelhados na Tabela 5, podendo ser melhor analisados nos Relatórios Semestralmente enviados ao Instituto Segurança Social.

Importa, no entanto, salientar o lamentável facto da equipa do protocolo ter deixado de receber as verbas de financiamento do mesmo e que se traduziu, portanto, na ausência de pagamento das ajudas de custo e dos vencimentos dos elementos da equipa nos meses de Agosto, Setembro, Outubro e Novembro, o que comprometeu toda a intervenção da equipa, com impacto no número de atendimentos efetuados, no número de visitas domiciliárias, deslocações para acompanhamento de utentes a serviços e consultas e na dinamização de ações de desenvolvimento sócio-comunitário (grupos de trabalho, workshops, ações de sensibilização).

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

<b>Indicador</b>	<b>Valor 2012</b>
N.º Refeições Cozinha social (Almoço e Jantar)	7.266

**Tabela 6** – Dados 2012 referentes ao Protocolo Rede Solidária de Cantinas Sociais

No que diz respeito ao Protocolo Rede Solidária de Cantinas Sociais no âmbito do Plano de Emergência Social celebrado a 28 de Maio de 2013 com o Instituto Segurança Social, que contempla a entrega de 65 refeições diárias, foram servidas 7.266 refeições, maioritariamente para consumo no domicílio e no próximo ano prevê-se o alargamento do número de refeições/diárias com a revisão do Protocolo.

Relativamente a este serviço foi efetuada uma Reunião com a Direção e Equipa Técnica do Centro Social e Paroquial de Recardães, outra instituição contemplada com este Protocolo no concelho de Águeda, ocorrendo um entendimento mútuo das freguesias abranger pelas duas instituições.

#### **7.5. Equipa de Emergência Socorro e Transporte**

<b>Indicador</b>	<b>Valor (2011)</b>	<b>Valor (2012)</b>
Aumentar o n.º de serviço de transporte de doentes, através do Protocolo com ARSC	2.357	4.535
Aumentar o n.º de serviço de transporte de doentes, através do Protocolo com INEM	30	36
Garantir o n.º de serviço de transporte de doentes, solicitados por particulares	-----	3.093
Aumentar o n.º de serviço de transporte de doentes, solicitados pelo	1.425	1.736

CHBV		
Aumentar o n.º de serviço de transporte de doentes, com credencial do CHBV	-----	343
Aumentar a participação da Equipa de Emergência em eventos, iniciativas através de assistência sanitária, com recursos humanos e materiais (Feira do Leitão, Operação Fátima, Jogos de Futebol, <i>Drag Racing Team</i> entre outros)	-----	52
N.º de representações da EEST em cerimónias (Cerimónia em Castanheira do Vouga)	-----	1
Responder prontamente, quando solicitado pelo CDOS, a qualquer situação de Catástrofe, Sinistro e Calamidade Pública, (nº de presenças/n.º solicitações)	-----	6
N.º Kms viaturas de EEST	342.295	359.287

**Tabela 7** – Dados 2012 Equipa Emergência Socorro e Transporte

Relativamente ao número de serviço de transporte de doentes, através do Protocolo com Administração Regional Saúde Centro, de acordo com os dados constantes na Tabela, duplicaram em 2012.

No que diz respeito ao número de serviço de transporte de doentes, através do Protocolo com INEM, enquanto Posto de Reserva de INEM, evidencia-se um aumento de 6 situações.

Realce-se que também se verificou um aumento do n.º de serviço de transporte de doentes, solicitados pelo Centro Hospitalar Baixo Vouga (CHBV).

Conforme dados da tabela, constata-se que em 2012 a Equipa de Emergência participou em 52 eventos, iniciativas através de assistência sanitária, com recursos humanos e materiais (Feira do Leitão, Operação

Fátima, Jogos de Futebol, *Drag Racing Team* entre outros), no entanto, não possuímos dados comparativos com os anos anteriores, uma vez que anteriormente não eram efetuados registos dos mesmos.

Salienta-se o número de Kms de viaturas percorridos pela Equipa de Emergência e Transporte, 359.287, um aumento de 16.992Km's relativamente a 2011.

Ainda no ano em análise, de modo a enriquecer a Equipa de Emergência, foi realizado o Juramento de Compromisso de Honra, que decorreu no dia 17 de Novembro no Pavilhão dos Bombeiros Voluntários da Pampilhosa, para 22 formandos da Cruz Vermelha Portuguesa, 16 da Delegação de Águeda e 6 da Delegação da Mealhada, local onde decorreu pela primeira vez esta cerimónia.

2012, foi pautado pela nomeação de um novo Coordenador Local de Emergência pela Direção da instituição, a 1 de Dezembro, apostando-se na reorganização do funcionamento da referida área de atuação da Delegação, melhorando a qualidade do serviço prestado aos doentes.

A atual Equipa de Emergência assume a assistência a pessoas afetadas por situações de emergência e/ou crise uma prioridade e um compromisso humanitário, que irá perseguir dia após dia, apesar das dificuldades.

## **7.6. Parcerias/Campanhas, Eventos ou Iniciativas**

<b>Indicador</b>	<b>Valor (2011)</b>	<b>Valor (2012)</b>
N.º Parcerias/Protocolos existentes	4	7
N.º Campanhas em que a instituição é entidade organizadora/participadora	3	10
N.º de Participações/Representações em Seminários/Debates/Congressos	11	23
N.º de Participações/Representações em Reuniões promovidas por outros serviços <sup>4</sup>	51	54
Organização ou Participação em Eventos/Iniciativas	8	25
N.º Cursos de Formação realizados no âmbito do Gabinete de Formação "Desenvolvimento Criativo e de Competências"	1	2

**Tabela 8** – Dados 2012 referentes Parcerias/Campanhas, Eventos ou Iniciativas

Através da sua Diretora Técnica Dra. Carla Ferreira, no dia 5 de Março 2012, a Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa a convite do Núcleo de Planeamento e Intervenção com Sem-abrigo do Concelho de Almada (NPISA), coordenado pelo Centro Porta Amiga da AMI, esteve presente no Seminário subordinado ao tema "**Sem-abrigo: Que Presente? Que Futuro?**", que decorreu no Fórum Municipal Romeu Correia, em Almada. Este Encontro com representantes do Ministério da Saúde, Rede Europeia Anti-Pobreza / Portugal, Instituto Segurança Social, AMI, Associação para Estudo e Integração Psicossocial – Projecto *House First*, Projecto *HOPE / SAND* da Dinamarca, NPISA Almada, NPISA Setúbal, NPISA Porto, NPISA Coimbra, Plataforma da Pessoa Sem Abrigo Lisboa e da FEANTSA (Federação Europeia das Associações Nacionais que trabalham com os Sem - Abrigo) pretendeu divulgar a Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas Sem-Abrigo, promover o conceito pessoa em estado de sem-abrigo numa perspetiva Nacional e Europeia, conceptualizar a temática da pessoa Sem-

<sup>4</sup> Neste âmbito insere-se todas as presenças nas Reuniões do Núcleo Executivo da Rede Social de Águeda, no Conselho Local Acção Social, EAPN, entre outros



abrigo e dar a conhecer o trabalho que é realizado em Portugal na intervenção com pessoas Sem-Abrigo e de outras boas práticas, promovendo um diálogo aberto e esclarecedor, que conduza a uma intervenção inovadora e geradora de uma mudança positiva.

No âmbito da 7ª Edição da Semana da Responsabilidade Social (SRS 12), a convite da Associação Portuguesa de Ética Empresarial (APEE) e da HFA - Henrique, Fernando & Alves, SA., a Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa esteve presente no Seminário, num painel subordinado ao tema “**O papel das IPSS na mudança e inovação para novos estilos de vida**”, no dia 11 de Maio 2012 no Auditório da Caixa de Crédito Agrícola.

Durante todo o ano em avaliação, os elementos da Equipa Técnica participaram em 21 Congressos/Seminários ou Debates.

Relativamente às Parceiras/Protocolos existentes, na Tabela 8, apenas é efetuada contabilização das Parcerias/Protocolos formais celebrados. Neste sentido foi celebrado no dia 14 de Janeiro de 2012 **Protocolo com Universidade de Aveiro**, para realização de Estágio Curricular do Curso de Especialização Tecnológica em Gestão da Qualidade, com duração de 540 horas.

No dia 2 de Outubro de 2012 foi ainda, celebrado **Protocolo de Parceria com a Escola EB 2,3 Fernando Caldeira** no âmbito do Projeto da Educação Especial “**Dá-me Asas**”, com o objetivo de proporcionar aos alunos que se encontram a beneficiar de um Currículo Específico Individual, ao abrigo do Dec. Lei n.º3/2008 de 7 de Janeiro, uma vertente mais funcional que fará parte integrante do seu Programa Educativo Individual, abrangendo 8 alunos.

Em 6 de Novembro de 2012, foi celebrado um **Protocolo com Escola Fernando Caldeira** para a realização de um Plano Individual de Transição (PIT) para de um aluno com NEE, de acordo com o Artigo 14º do Decreto de Lei n.º3/2008 de 7 de Janeiro para a realização de experiência vocacional na área da Lavandaria.

Ainda durante o presente ano, vigorou o **Protocolo estabelecido com Escola Secundária Adolfo Portela** para a integração de 3 alunos em Formação em Contexto de Trabalho, nomeadamente da área de Informática. Durante o ano em avaliação, manteve-se ainda em vigor o **Protocolo Parceria com a Clínica Sorrisos Perfeitos Lda.**, com objetivo de promover a Saúde Oral em populações mais carenciadas, visando o tratamento dentário gratuito dos jovens que frequentam os Ateliers de Desenvolvimento de Competências da instituição e vantagens para os seus associados.

Relativamente ao número de **Campanhas** em que a instituição foi entidade organizadora/participadora, constatou-se um aumento significativo, de 3 para 10, realçando-se:

- Peditório da instituição no dia 2 de Junho 2012;
- Ação de Embrulhos de Natal que decorreu na Loja Modelo de Águeda, em Novembro;
- Campanha Natal Mais Feliz com a presença de Paulo Futre e os seus amigos, por mais um ano consecutivo, em Novembro e Dezembro;
- 4 Campanhas de Recolha de Sangue, em parceria com o Grupo de Dadores de Sangue e o Instituto Português do Sangue;
- 2 Campanhas anuais de Recolha de Géneros alimentares do Banco Alimentar;
- Missão Sorriso que decorreu nos dias 15 e 16 de Dezembro na Loja Modelo de Águeda.

No que diz respeito, **organização ou participação em eventos/iniciativas**, evidencia-se um aumento considerável de 8 para 24, destacando-se:

- Baile de Carnaval no dia 17 de Fevereiro que decorreu no Auditório Arq. Veiga Camelo;
- Feira dos Saberes e Sabores no dia 31 de Março de 2012 no Parque Alta Vila;

- 35º Aniversário da instituição no dia 21 de Abril de 2012;
- Feira Vocacional do Agrupamento de Escolas de Valongo do Vouga no dia 1 de Junho na Escola EB 2,3 de Valongo do Vouga;
- Agitágueda em Julho, participação e sob responsabilidade do Coro Misto da instituição;
- Festa do Leite em Setembro, com a participação da Equipa Ação Social e Equipa Emergência Socorro e Transporte da instituição;
- Cerciag em Movimento no dia 21 de Setembro de 2012 no Estádio Municipal de Águeda;
- Com a atribuição do Prémio Águeda21, foram organizados 10 Workshops de materiais reciclados em 10 IPSS 's do concelho de Águeda e 1 Exposição Fotográfica no Auditório Arq. Veiga Camelo de 21 a 28 de Novembro;
- 4 Workshops Prim-prim sobre materiais reciclados em 4 IPSS 's do concelho nos meses de Novembro e Dezembro;
- VII Cicloturismo que decorreu no dia 21 de Outubro 2012;
- Concurso de Sopa Sabores e Aromas no dia 1 de Dezembro na Cerciag, no qual foi atribuído o 2º Prémio na categoria de Organizações;
- Feira de Artesanato nos dias 8 e 9 de Dezembro na Baixa da Cidade de Águeda;

No decorrer do ano de 2012, procurou-se aumentar o número de parcerias estabelecidas com entidades, organizações ou outros e a participação em campanhas, eventos ou iniciativas, sempre com o objetivo de potenciar o conhecimento interno e externo do trabalho desenvolvido pela Instituição.

## 7.7. Gestão de Recursos Humanos

Indicador	Valor (2011)	Valor (2012)
Nº de Reuniões entre Direção / Direção Técnica e a Equipa Técnica / todos os colaboradores	1	4
Nº de Reuniões entre Direcção Técnica e a Equipa Técnica	36	21
N.º de Reuniões entre Responsável de cada Resposta e a Equipa	45	44
N.º Reuniões NLI	51	34

**Tabela 9** – Dados 2012 referentes Reuniões ocorridas internas

Durante o ano em avaliação, procurou-se continuar a promover uma atitude participativa, reflexiva e colaborativa de todos os colaboradores e voluntários no planeamento da execução das atividades previstas, na concretização de todas as atividades e na identificação de áreas de melhoria das respostas da Instituição.

Com o intuito da melhoria contínua dos colaboradores e sendo a formação uma ferramenta fundamental para o seu desenvolvimento, em Novembro de 2012 foi entregue a todos os colaboradores da instituição um **Questionário de Identificação de Necessidades de Formação** e elaborado o respetivo **Relatório de Identificação e Diagnóstico de Necessidades de Formação 2013**.

Decorrido o ano de 2012, todos os colaboradores participaram em formação profissional e procuraram perfazer 105 horas de formação, afim de concluir o ciclo 2010-2012. Tendo em conta que poucos colaboradores possuíam algumas horas de formação, pode se concluir que foi um ano muito intenso, obtendo-se um volume de formação realizada de **4.934h de formação profissional**, traduzindo-se numa média de **140,97h horas de formação por colaborador**.

Das ações de formação ministradas foram apontados, de um modo geral, como aspetos positivos, principalmente o favorecimento do espírito de

equipa, mas também a possibilidade de partilha de experiências entre colegas e a discussão conjunta de soluções para problemas identificados.

Como aspeto negativo foi o facto de todas as formações terem decorrido no segundo semestre do ano, pelo que causou uma enorme sobrecarga horaria a todos os colaboradores.

A concretização do Plano de Formação, foi ao encontro da satisfação das necessidades de formação sentidas pelos colaboradores, procurando contribuir para um melhor desempenho das suas funções e desenvolvimento de competências, quer profissionais quer pessoais.

Assim, neste enquadramento o Plano de Formação 2012 visou abranger todos os colaboradores, no entanto dado as especificidades de algumas funções desempenhadas, nomeadamente pelos Técnicos Superiores, nem sempre foi possível a realização de formação interna, pelo que, sempre que solicitada, pelo próprio ou pelo seu superior hierárquico, a frequência no exterior de formação adequada ao conteúdo do posto de trabalho foi aprovada pela Direção.

Ainda em 2012, efetuou-se no decorrer do mês de Setembro, pela primeira vez, **Avaliação de Satisfação dos Colaboradores, Clientes e Parceiros**, podendo-se analisar mais detalhadamente em cada um dos respetivos Relatórios.

Ainda de acordo com **Lei n.º 102/2009**, de 10 de Setembro, que estabelece o **Regime Jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho**, que prevê no seu **artigo 18º** a consulta dos trabalhadores, "*com vista à obtenção de parecer, o empregador, deve consultar por escrito e, pelo menos, duas vezes por ano, previamente ou em tempo útil, os representantes dos trabalhadores para a segurança e saúde ou, na sua falta, os próprios trabalhadores*", realizou-se a auscultação dos colaboradores no final do 1º semestre e no final do 2º semestre, podendo-se analisar mais detalhadamente nos respetivos Relatórios.

Na primeira Semana de Outubro, efetuou-se pela primeira vez a **Avaliação de Desempenho dos Colaboradores**.

### **7.8. Grupo Coral**

<b>Indicador</b>	<b>Valor atual (2012)</b>
N.º atuações a nível nacional	15
N.º atuações a nível internacional	1

**Tabela 10** – Dados 2012 referentes Grupo Coral

Durante o ano de 2012, efetuaram-se as seguintes atuações:

22 de Janeiro - Concerto em honra do Padroeiro S. Vicente - Sangalhos

31 de Março - XVII Encontro de Coros da Bairrada - Fermentelos

19 de Abril - Festividades das Almas Santas da Areosa

21 de Abril - Concerto do 35º Aniversário da Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa

5 de Maio - Celebração Matrimonial – Igreja Paroquial de Aguada de Cima

30 de Junho - I Concerto de Verão do Coral Stella Maris - Basílica de Mogofores

14 de Julho - 25º Aniversário do Orfeão de Eiriz (Paços de Ferreira)

6 de Outubro - Concerto Comemorativo do 6º Aniversário do Coro da CVP de Águeda

13 de Outubro - Celebração matrimonial - Igreja Matriz de Águeda

20 e 21 de Outubro - Intercâmbio com o Coral Eufonia Albense - Alba de Tormes – Salamanca

10 de Novembro – IV Encontros de Coros da Pateira – Fermentelos

1 de Dezembro – Fundação Dionísio Pinheiro – Águeda

9 de Dezembro – Festival “Natal em Coro” 2012 – Igreja Matriz de Válega (Ovar)

15 de Dezembro – Animação nas ruas da cidade de Águeda

15 de Dezembro - Concerto de Natal – Igreja Paroquial de Valongo do Vouga

16 de Dezembro – Igreja Matriz de Condeixa-a-Nova

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

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

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

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

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

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



## **9. Recursos Humanos**

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

## ***Outsourcing***

Técnico Oficial de Contas

Apoio Informático

HSST

HACCP

Manutenção Segurança

### **Total Colaboradores – 36**

- Sem Termo – 11
- A Termo – 25
- Sem Vínculo - 0

## 10. Recursos Físicos

N.º de Edifícios: 3				
<b>Edifício 1 – Av. Calouste Gulbenkian, 24, Águeda (cedido pela Câmara Municipal de Águeda)</b>	1 Receção	<b>Edifício 2 – Rua Eng. José Bastos Xavier (arrendado)</b>	1 Armazém Ajudas Técnicas	
	2 Gabinetes Atendimento			
	6 Gabinetes Técnicos			
	2 Salas Formação			
	1 Sala Convívio			
	1 Cozinha			
	1 Dispensa			
	1 Refeitório			
	2 Bares			
	2 Arrumos			
	4 Ateliers de Desenvolvimento			
	1 Auditório			
	1 Lavandaria			
	1 Armazém Ajudas Técnicas			
	4 Balneários			
	2 Quartos de Banho completos			
	3 WC'S			
	5 Quartos			
	1 Sala Reuniões			
	1 Gabinete Presidente	1 Apartamento tipologia T4 arrendado no Edifício da Caixa		
1 Gabinete Administrativo				
1 Gabinete Vigilante				
1 Secretaria	<b>N.º de Viaturas: 14</b>			
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			
		<b>Edifício 3 – Assequins (cedido pela Câmara Municipal de Águeda)</b>	1 Armazém Unidade de Socorro	

## **11. Cronograma de Funcionamento Realizado**

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Feriado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Feriado	Feriado
2	2	2	2	Feriado	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	Feriado	5	5
6	6	6	Feriado	6	6	6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	Feriado	7	7	7	7	7	7
8	8	8	Páscoa	8	8	8	8	8	8	8	Feriado
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
10	10	10	10	10	Feriado	10	10	10	10	10	10
11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
13	13	13	13	13	Feriado	13	13	13	13	13	13
14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
15	15	15	15	15	15	15	Feriado	15	15	15	15
16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
21	Feriado	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21
22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
25	25	25	Feriado	25	25	25	25	25	25	25	Natal
26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27
28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
30		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
31		31		31		31	31		31		31
22	20	22	19	22	19	22	22	20	22	21	20
251											

## 12. Conclusões

No sentido da melhoria contínua e, ainda, em resultado das exigências do processos de implementação de acordo com a Norma NP EN ISO 9001:2008, durante o ano 2012 foram revistos e reajustados os quadros de indicadores, pelo que o Sistema de Monitorização e Avaliação ainda não se encontra solidificado.

Em termos gerais, no entanto, conclui-se que a alocação de recursos e a sua consequente eficiência estiveram em linha com a eficácia dos serviços prestados, sendo que todas as situações onde se verificaram desvios/tendências menos positivas, se encontram devidamente sinalizadas e a ser trabalhadas no exercício de 2013.

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

Águeda, 28 de Março de 2013

A Coordenadora de Ação Social da Delegação de Águeda da CVP

  
(Carla Ferreira)

A Direção