

CRUZ VERMELHA PORTUGUESA DELEGAÇÃO DE ÁGUEDA

PLANO DE ACTIVIDADES E ORÇAMENTO

2014



Aprovação em Reunião Direção de 25 de Novembro de 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.....	11
3.2.5. Lavandaria Social.....	12
3.3. Protocolo do Rendimento Social de Inserção.....	12
3.4. Protocolo Rede Solidária de Cantinas Sociais.....	13
3.5. Rede Social.....	13
3.6. Gabinete de Formação “Desenvolvimento Criativo e de Competências”	13
4. Equipa de Emergência, Socorro e Transporte.....	14
5. Grupo Coral.....	18
6. Operacionalização dos Objetivos Estratégicos.....	19
7. Monitorização, Avaliação e Melhoria Contínua.....	35
8. Recursos Humanos.....	36
9. Recursos Físicos.....	37
10. Cronograma de Funcionamento.....	38
11. Considerações Finais.....	39

Enquadramento

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 atividades 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 direcionar as suas atividades para a comunidade em geral, **integrando para não excluir**, e defendendo o exercício dos seus direitos de cidadania.

A conjuntura política, económica e social, todo o clima de imprevisibilidade e de falta de confiança que se vive atualmente 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, pelo que se perceber-se-á não ser tarefa fácil sermos neste momento chamados a planificar o ano de 2014. É necessário estarmos todos conscientes de que seremos certamente convocados a tomar decisões que não serão fáceis, mas serão determinantes do ponto de vista estratégico para a organização.

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

A Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa iniciou um novo processo de planeamento estratégico, em Abril de 2013, com a Certificação do

Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com a Norma NPEN ISO 9001: 2008 das respostas sociais de Centro Alojamento Temporário para Passantes e Sem Abrigo e Centro Comunitário “Porta Aberta”.

Nesta perspetiva, a Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa com o Plano de Atividades para 2014 que aqui se propõe prevê o seguimento do reposicionamento da Instituição em diversos domínios, continuando a investir na solidariedade com os grupos mais desfavorecidos, mas obrigando a perseguir objetivos estratégicos ambiciosos, num enquadramento legal e financeiro claramente difícil.

Neste âmbito, o Plano de Atividades e Orçamento para 2014, da responsabilidade da Equipa da Qualidade da instituição, 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 e Orçamento para 2014 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.

O Plano de Atividades para 2014 é, evidentemente, um plano de continuidade. O objetivo que aqui se prepara é o de procurar olhar para a Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa com a consciência de que o momento aconselha prudência, processos de reflexão e análise e uma reavaliação permanente da política de gestão num contexto de exigências crescentes em termos de racionalização de custos e eficiência dos recursos, a par das restrições de financiamento do Estado, implementando mecanismos conducentes a uma gestão mais eficaz e eficiente.

Esperamos que este documento reflita, muito para lá da crise, os fundamentos da organização presentes nos seus estatutos, a sua missão, visão, valores e políticas que definem as linhas orientadoras basilares da sua atividade,

estruturando a construção da sua identidade e o reforço da sua cultura organizacional, considerando a pessoa humana como o primeiro e o mais elevado de todos os valores, prevalecentes sobre todos os demais interesses, e permita alcançar níveis mais eficazes de impacto dos serviços, contribuindo para uma sociedade mais aberta e inclusiva.

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

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. Os jovens beneficiam ainda de apoio ao nível da alimentação e usufruem de apoio ao nível de Balneários Sociais e Lavandaria Social, fomentando os cuidados ao nível de higiene com este grupo.

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

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

3.2.3. Cozinha Social e Comunitária

Sendo uma resposta de carácter permanente, ou seja, encontrando-se aberta todos os dias da semana, sem excepção, a Cantina Social e Comunitária forneceu, no decorrer do ano de 2012, 48.177 refeições a utentes carenciados e 9.635 refeições 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, celebração de contratos de inserção, intervenção psicológica individual e em grupo, bem como acompanhamento social.

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

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

3.4. Protocolo Rede Solidária de Cantinas Sociais - Plano de Emergência

Social

Através de um Protocolo celebrado em 28 de Maio de 2012 com o Instituto Segurança Social, a Delegação de Águeda introduziu mais uma resposta social. A Cantina Social insere-se na Rede Solidária das Cantinas Sociais e constitui-se como uma resposta de intervenção no âmbito do Programa de Emergência Social, que tem como objetivo suprir as necessidades alimentares dos indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade socioeconómica, através da disponibilização de refeições. A Cantina Social é de âmbito concelhio, com prevalência para as Freguesias de Macinhata do Vouga, Valongo do Vouga, Trofa, Lamas do Vouga, Segadães, Águeda, Préstimo, Macieira de Alcoba, Castanheira do Vouga, Travassô, Óis da Ribeira, Agadão e Belazaima do Chão.

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

3.5. Rede Social

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

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

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

Em 2008 criou-se o Gabinete de Formação “Desenvolvimento Criativo e de Competências”, no qual tem-se dinamizado Cursos de Formação, principalmente ao nível de Informática. Os cursos são destinados não só aos

funcionários da Instituição, mas também ao público em geral em função da sua formação profissional.

4. Equipa de Emergência, Socorro e Transporte

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

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

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

Socorro e Transporte

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

- Responder a chamadas de emergência (a denominada reserva INEM);

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

Estes Serviços são apoiados por diversas viaturas:

- 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.

5. Grupo Coral

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

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

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

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

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

6. Operacionalização dos Objectivos Estratégicos

A. Objectivo Estratégico:

- Garantir as condições e recursos necessários para a obtenção da Certificação no âmbito do Sistema Gestão da Qualidade de acordo com Norma NPEN ISO 9001: 2008 na 1ª Auditoria de Acompanhamento.
- Elaborar até Março de 2014 do Plano Estratégico para o período compreendido 2014/2016, redefinindo e implementando outras e novas estratégias do modelo de intervenção, tendo sempre como base a Norma NPEN ISO 9001:2008, mas procurando continuar a potenciar o desenvolvimento de práticas e responsabilidades alinhadas com os princípios, e valores a organização.
- Continuar aferir o modelo de funcionamento das diferentes valências e serviços, nomeadamente através revisão dos mecanismos de avaliação de desempenho e de reafectação de recursos, no sentido de continuar a promover em tempo útil, os ajustamentos necessários à melhoria da eficácia das intervenções e da sustentabilidade das respostas ajustando às tendências envolventes.
- Continuar a desenvolver uma gestão de proximidade, participativa e com critérios de qualidade, promovendo a participação efetiva de todos os colaboradores.
- Através dos diversos instrumentos de gestão, pretende-se continuar a focalização nos clientes, através de um conhecimento melhorado das necessidades e expectativas dos clientes, e nas boas práticas organizacionais, procurando uma melhoria contínua de práticas e de resultados e um nível de qualidade elevada nos serviços prestados.

Indicador (organizacional)	Previsto Final 2013	Meta (final 2014)
Certificação Sistema Gestão da Qualidade de acordo com Norma NPEN ISO 9001: 2008	Abril 2013	100%
Auditoria 1º Acompanhamento no âmbito Certificação Sistema Gestão da Qualidade de acordo com Norma	-----	Certificação

NPEN ISO 9001: 2008		
Índice de Satisfação Global (clientes, parceiros e colaboradores)	-----	80%
N.º de Reclamações/Sugestões	-----	≥1

B. Objetivo 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.
- Desenvolver, comunicar e implementar o Plano Anual de Formação de Ativos (PFA) de acordo com o Levantamento de Necessidades de Formação 2013/2014;
- Aumentar as qualificações académicas e profissionais dos colaboradores, contribuindo para a melhoria do seu desempenho
- Medir e avaliar a eficácia da formação realizada;
- Cumprir com a legislação aplicável à formação de ativos.

Indicador	Valor 2012	Previsto Final 2013	Meta (final 2014)
N.º Colaboradores com 4º ano de escolaridade	3	3	3
N.º Colaboradores com 6º ano de escolaridade	2	1	1
N.º Colaboradores com 9º ano de escolaridade	7	7	7
N.º Colaboradores com 12º ano de escolaridade	8	14	14
N.º médio de horas de formação por colaborador	15h	35h	40h
Eficácia da Formação	-----	-----	≥ 70%

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

Indicador	Valor 2012	Previsto Final 2013	Meta (final 2014)
Taxa de absentismo	-----	Reduzir 10%	Reduzir 8%
Taxa de colaboradores com avaliação igual ou superior a BOM decorrente da Avaliação de Desempenho	-----	70%	70%

Melhorar o sistema de Avaliação de Desempenho		Reformular o Questionário de avaliação de desempenho definindo objetivos por Resposta Social/Serviço Aplicação do Questionário de avaliação	
Taxa de colaboradores satisfeitos	-----	80%	80%

D. Objetivo Estratégico:

- Obter taxa de ocupação máxima do Centro de Alojamento Temporário para Passantes e Sem Abrigo e aumentar 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	Previsto Final 2013	Meta (final 2014)
Taxa ocupação	Superior a 95%	Superior a 98%
Tempo de permanência: mais de 6 meses	Diminuir em 3%	Diminuir em 3%
Motivo de saída: exclusão	Diminuir em 90%	Diminuir em 95%
Motivo de saída: abandono	Diminuir em 50%	Diminuir em 60%
Motivo de saída: autonomização	Aumentar 10%	Aumentar 30%
N.º Atendimentos efetuados pela Técnica Serviço Social	Aumentar 5%	Manter
N.º Atendimentos/Acompanhamentos efetuados pela Psicóloga	Aumentar 5%	Manter
Nº Reuniões Semanais entre Equipa Técnica e Clientes	Superior a 95%	Superior a 95%
Número de Acordos de Inserção assinados dentro do prazo – duas semanas	Superior a 95%	Superior a 98%
Número de contratos de prestação de	Superior a 95%	Superior a 98%

serviços assinados em 24h		
Grau médio de cumprimento do Plano Individual	Superior a 50%	Superior a 60%
Número de Inquéritos de Satisfação passados	100%	100%
Grau de Satisfação dos Clientes	Superior a 85%	Superior a 90%

Problemáticas identificadas	Hipóteses de intervenção	Resultados/mudanças esperadas
Ausência de hábitos de higiene	<ul style="list-style-type: none"> - Implementação de estratégias que promovam os hábitos de higiene regulares - Monitorização da higiene pessoal 	<ul style="list-style-type: none"> - Melhorias globais na auto-imagem - Alteração das práticas de higiene
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	- Sensibilização para os efeitos nocivos do consumo de tabaco - Dinamização de Ação de Sensibilização orientada para o tema	- Diminuição do consumo de tabaco mensal
Elevada dependência da medicação e dos serviços de saúde	- Sensibilização para os efeitos nocivos do excesso de medicação e da importância do cumprimento dos planos terapêuticos	- Redução do consumo de medicamentos, em especial dos analgésicos e dos tranquilizantes
Padrões de consumo abusivo de álcool	- Sensibilização para os efeitos nocivos do consumo de álcool - Dinamização de Ação de Sensibilização orientada para o tema - Encaminhamento para Consultas de Alcoologia	- Alteração dos padrões de consumo abusivo de álcool
Padrões de consumo de drogas	- Sensibilização para os efeitos nocivos do consumo de drogas - Encaminhamento para o CRI e articulação com serviços de saúde	- Alteração das práticas de consumo de drogas
Práticas sexuais desprotegidas e de risco	- Sensibilização para os perigos inerentes a uma sexualidade de risco/Educação para a sexualidade - Distribuição de preservativos	- Alteração das práticas sexuais de risco
Baixa motivação para o tratamento	- Sensibilização para a importância dos tratamentos - Acompanhamento dos programas terapêuticos e articulação com os serviços de saúde	- Aumento da motivação para o cumprimento de programas de tratamento/adesão a programas de tratamento - Diminuição da desistência de programas de tratamento
Elevada resistência à mudança	- Implementação das estratégias facilitadoras da mudança	- Alteração dos padrões comportamentais

Centro Comunitário

Indicador	Previsto Final 2013	Meta (final 2014)
N.º de Processos Familiares ativos, cumpridores do PI	Superior a 98%	100%
N.º Atendimentos efetuados pela Técnica Serviço Social	Superior a 95%	2.000
N.º Atendimentos / Acompanhamentos efetuados pela Psicóloga	Aumentar 2%	Manter
N.º Utentes que beneficiaram de Acompanhamento Psicológico	Aumentar 2%	Manter
N.º horas disponibilizadas à CPCJ Águeda pela Técnica Cooptada	20 horas mensais	-----
N.º Visitas Domiciliárias efetuadas	Aumentar 50%	100
N.º Empréstimo/aluguer de Ajudas Técnicas	Responder a	25

	95% das solicitações	
N.º Pedidos de Financiamento de Ajudas Técnicas ao ISS	Responder a 95% das solicitações	15
N.º Embalagens Produtos Incontinência atribuídas	Responder a 95% das solicitações	250
N.º Sessões Escola de Pais	Aumentar 20%	Aumentar 20%
N.º Refeições Cozinha social (pequeno almoço, almoço, lanche, Jantar e Ceia)	Responder a 95% das solicitações	55.000
Cozinha Comunitária	Aumentar 20%	Manter
Lavandaria Social	Responder a 95% das solicitações	Responder a 98% das solicitações
Lavandaria Comunitária	Aumentar 20%	Manter
Balneários Sociais	Responder a 95% das solicitações	Responder a 98% das solicitações
N.º Cabazes de alimentos fornecidos (PCAAC+BA+Campanhas)	100%	950
Apoios económicos concedidos	Responder a 90% das solicitações	Manter
Número de Inquéritos de Satisfação passados	100%	100%
Grau de Satisfação dos Clientes das respostas	Superior a 85%	Superior a 90%

Ateliers Desenvolvimento de Competências para Jovens 12 aos 16 anos

Indicador	Dados 2012	Previsto Final 2013	Meta Final 2014
Nº Jovens a frequentar os Ateliers Desenvolvimento de Competências	35	Aumentar 5%	Aumentar 5%
Jovens que têm os objetivos do PDI totalmente alcançados	55%	80%	70%
N.º Ações de Sensibilização Temáticas	12	15	15
N.º Passeios/Visitas temáticas	20	20	25
Taxa de concretização das actividades do Projecto Pedagógico	90%	95%	Manter

N.º Consultas gratuitas de Medicina Dentária ¹	30	Aumentar 10%	Aumentar 15%
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%	50%
Grau de Satisfação dos Jovens da resposta	80% Bom	85% Bom	60 % Totalmente Satisfeito

Ateliers Ocupacionais (Clientes CAT, Centro Comunitário, RSI)

Indicador	Dados 2012	Previsto Final 2013	Meta Final 2014
Nº Clientes a frequentar os Ateliers Ocupacionais	40	Aumentar 15%	Manter
Clientes que têm os objetivos do PDI totalmente alcançados	-----	60%	Manter
N.º Ações de Sensibilização Temáticas	8	12	5
Frequência Horta Biológica	90%	90%	Manter
Realização de Amostras Biológicas	4	5	4
N.º Passeios/Visitas temáticas	2	4	2
Execução das atividades do Projeto Desenvolvimento de Competências Pessoais	40%	60%	85%
Grau de Satisfação dos clientes da resposta	80% Bom	80% Bom	80% Bom

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.

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”

Objetivos específicos:

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

- Criar redes de apoio formais e informais, diminuindo o risco de isolamento social, através da integração dos beneficiários em acções de desenvolvimento sócio-comunitário dinamizadas pela Delegação de Águeda da CVP;
- Integrar beneficiários em algumas das valências/respostas sociais da Delegação de Águeda da CVP, das quais se destacam Ateliers Ocupacionais (serralharia, olaria, informática e fotografia) e jovens nos Ateliers de Desenvolvimento de Competências para Jovens (serralharia, olaria, informática e fotografia), entre outras.
- Manter a dinamização da Horta Biológica de Beneficiários de RSI no Parque Municipal da Alta Vila;

Indicador	Valor (de 18/12/2010 a 17/06/2011)	Valor 2012	Previsto Final 2013	Meta Final 2014
N.º famílias acompanhadas	107	120	200	200
N.º Beneficiários abrangidos	283	300	400	350
N.º Requerimentos Entrados	----- -	----- ---	100	80
N.º Contratos de inserção assinados	76	86	130	130
N.º Ações acordadas	441	441	1000	1000
N.º Beneficiários abrangidos nos Contratos de Inserção	191	200	400	350
N.º Beneficiários a frequentarem Ações	235	250	1000	350
N.º Comunicações de alterações	----- -	----- ---	100	50
N.º Contratos de Inserção cessados	37	37	80	100
N.º Visitas domiciliárias	469	469	700	700
N.º Atendimentos efetuados Técnica Superior Serviço Social	439	500	800	800
N.º Atendimentos efetuados Psicóloga	256	300	350	400
N.º Beneficiários acompanhados a nível psicológico	----- -	----- -----	60	60
N.º momentos de trabalho (ações desenvolvimento sócio-comunitárias: sessões de intervenção em grupo, ações sensibilização temáticas, Horta Biológica, Ateliers Ocupacionais, Serviços externos	164	200	400	400

que incluem acompanhamento a serviços, consultas, deslocação ISS, entre outros)				
---	--	--	--	--

F. Objetivo Estratégico: Manter o Protocolo celebrado com o Instituto Segurança Social no âmbito da Rede Solidária de Cantinas Sociais do Plano de Emergência Social, rentabilizando os equipamentos e recursos existentes.

Indicador	Valor 2012	Previsto Final 2013	Meta Final 2014
N.º Refeições Cozinha social (Almoço e Jantar)	7.266	30.000	35.000

G. Objetivo Estratégico: Angariar fundos destinados a contribuir para a melhoria das condições de vida dos indivíduos em situação de vulnerabilidade social, acompanhados pelas respostas sociais da instituição.

Objetivo geral: Proporcionar a toda a comunidade acesso a bens de qualidade a preços simbólicos

Indicador	Previsto Final 2013	Meta Final 2014
Volume de receita	15.000€	20.000€

H. Objetivo Estratégico: Preconizar o trabalho da Instituição, procurando aumentar o número de parcerias estabelecidas e reforçar as existentes com entidades, organizações ou outros e aumentar a participação em Campanhas, Eventos ou iniciativas e potenciar o conhecimento interno e externo do trabalho desenvolvido pela Instituição, promovendo uma melhor articulação com a comunidade.

Indicador	2012	Previsto Final 2013	Meta Final 2014
Nº Parcerias/Protocolos existentes	10	Aumentar 20%	Aumentar 25%
N.º Campanhas em que a instituição participa	4	Aumentar 10%	Aumentar 15%
N.º Campanhas em que a instituição é entidade organizadora	3	Aumentar 10%	Manter
N.º de Participações/Representações em	20	Aumentar 50%	Aumentar 10%

Seminários/Debates/Congressos			
N.º de Participações/Representações em Reuniões promovidas por outros serviços ²	40	Aumentar 50%	Aumentar 10%
Participação em Eventos/Iniciativas	20	Aumentar 50%	Aumentar 10%
Organização de iniciativas (Encontro de Jovens, Festa Final Férias Verão, Festa Natal, entre outros)	5	Aumentar 30%	Manter
N.º Cursos de Formação realizados no âmbito do Gabinete de Formação “Desenvolvimento Criativo e de Competências”	3	Aumentar 5%	Manter

I. Objetivo 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 atividades e na identificação de áreas de melhoria das respostas da Instituição.

Indicador	2012	Previsto Final 2013	Meta Final 2014
Nº de Reuniões entre Direção e a Equipa Técnica/todos os colaboradores	10	Aumentar 5%	Manter
Nº de Reuniões entre Direção Técnica e a Equipa Técnica	50	Aumentar 5%	Manter
N.º de Reuniões entre Responsável de cada Resposta e a Equipa	40	Aumentar 10%	Manter
N.º de Reuniões entre Direcção Técnica e todos os colaboradores	10	Aumentar 10%	Manter
N.º Reuniões NLI	40	Aumentar 5%	Aumentar 5%

J. Objetivo 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	2012	Previsto Final 2013	Meta Final 2014
Volume de receitas próprias (excepto comparticipação de clientes)	672.747,14€	706.384,50€	710.000,00€

² 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

K. Objetivo 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	2012	Previsto Final 2013	Meta Final 2014
Liquidez geral	1.38	Manter	Manter
Autonomia Financeira = Total do Capital próprio / Activo Líquido	71.14%	Manter	Aumentar 2%
Taxa de Crescimento do Resultado Líquido do Exercício	- 394.26%	Aumentar 80%	Aumentar 80%
Peso dos Fornecedores e Serviços Externos (FSE/Custos totais X 100)	18.12%	Aumentar 20%	Manter
Nº de rutura de stocks	-----	≤ 5%	Manter
Resultados da avaliação de fornecedores	-----	80%	80%
Disponibilidade das viaturas / Nº de pedidos satisfeitos	-----	80%	90%
Consumo de combustíveis	51.550,08€	53.568,50€	58.925,35€
Prazo médio de pagamentos com os fornecedores	-----	30 dias	30 dias
Taxa de crescimento dos Custos com manutenção de viaturas	-----	↑ 224%	↓ -74%
Execução orçamental dos gastos com manutenções e reparações	14.866,64€	33.435,68€	25.000€

K. Objetivos Estratégico da Equipa Emergência³:

Indicador	2012	Previsto Final 2013	Objetivos para 2014	Previsto Final 2014
Nº de Doentes Transportados ao abrigo do Protocolo com a ARSC	4.200	Aumentar 10%	Garantir o Serviço de Transporte de Doentes ao abrigo do Protocolo com a ARSC	Manter
Nº de Doentes Transportados ao abrigo do Protocolo com o INEM (Reserva INEM)	20	20	Garantir e aumentar o Serviço de Transporte de Doentes ao abrigo do Protocolo com o INEM (Reserva INEM)	40
Nº de Doentes Transportados solicitados por Particulares	3.000	Aumentar 5%	Garantir o Serviço de Transporte de Doentes solicitado por Particulares	Manter
Nº de Doentes Transportados solicitados pelo CHBV	1.900	Aumentar 10%	Garantir o Serviço de Transporte de Doentes solicitados pelo CHBV	Manter
Nº de Doentes Transportados solicitados pelo CHBV, com credencial do CHBV	300	Aumentar 5%	Garantir o Serviço de Transporte de Doentes solicitados pelo CHBV, com credencial	Manter
Nº de Doentes Transportados solicitados pelo HUC	-----	-----	Garantir o Serviço de Transporte de Doentes solicitado pelo HUC	Manter
Nº de Participações da Equipa de Emergência em Eventos	35	Aumentar 5%	Garantir e aumentar o nº participações da Equipa de Emergência em Eventos, Iniciativas através de assistência sanitária, com Recursos Humanos e Materiais (Feira do Leitão, Operação Fátima, Jogos de Futebol, <i>Drag Racing Team</i> , Rastreios, entre outros)	Aumentar 5%

³ Objetivos Estratégicos definidos da responsabilidade do Coordenador Local Emergência

Nº de Voluntários envolvidos em Participações da Equipa de Emergência em Eventos	200	Aumentar 10%	Aumentar o nº de voluntários envolvidos em eventos	Aumentar 10%
Nº de Inquéritos de Satisfação Realizados	-----	-----	Medir o Grau de Satisfação dos Voluntários da Equipa de Emergência	100%
Taxa de Satisfação Média Obtida	-----	60% Satisfeitos		60% Satisfeitos
Nº de Representações	1	-----	Garantir a Representação da Equipa de Emergência em Cerimónias (Peditórios, Juramentos Compromisso Honra, Funerais, N. Sra dos Passos e Eventos)	Sempre que solicitado
Taxa de Concretização (Nº de Representações / Nº de Solicitações)	-----	-----		80%
Nº de Solicitações do CDOS	0	Sempre que solicitado	Responder prontamente, quando solicitado pelo CDOS, a qualquer solicitação de Catástrofe, Sinistro e Calamidade Pública	Sempre que solicitado
Nº de Participações da Equipa de Emergência	-----	Sempre que solicitado		-----
Taxa de Concretização (Nº de Participações / Nº de Solicitações)	-----	80%		90%
Levantamento de Necessidades de Formação	-----	-----	Efetuar Levantamento de Necessidades de Formação 2013/2014	-----
Plano de Formação	-----	-----	Elaborar plano de Formação 2013/2014	-----
Nº de Sessões Planeadas			Concretizar o Plano de Formação 2013/2014	-----
Nº de Sessões Realizadas	-----	80%		-----
Taxa de Concretização (nº sessões realizadas / nº sessões planeadas)				80%
Nº de Cursos de Formação (reciclagem) organizados para Membros Ativos da EEST	1	2	Aperfeiçoar e atualizar competências dos Membros ativos da Equipa de Emergência	2

Nº de Elementos Inscritos nos cursos	-----	-----	Aumentar o número de participantes nos Cursos	-----
Nº de Elementos que terminaram os cursos com Sucesso	-----	-----	Aumentar o número de voluntários que terminam os Cursos com sucesso	Aumentar 2%
Taxa de Aproveitamento dos Cursos de Reciclagem	-----	-----	Melhorar a taxa de aproveitamento dos Cursos de Reciclagem	70%
Nº de Cursos de Formação Base/TAT organizados para novos Membros Ativos da EEST	2	3	Aumento do Nº de Membros ativos da Equipa de Emergência	Aumentar 5%
Nº de Elementos Inscritos nos cursos	-----	-----	Aumentar o número de elementos inscritos nos Cursos	Aumentar 5%
Nº de Elementos que terminaram os cursos com Sucesso	-----	-----	Aumentar o número de voluntários que terminam os Cursos com sucesso	Aumentar 5%
Taxa de Aproveitamento dos Cursos Base/TAT	-----	-----	Melhorar a taxa de aproveitamento dos Cursos Base/TAT	70%
Nº de Sessões de Esclarecimento Planeadas	0	10	Organizar Sessões de Esclarecimento sobre cuidados de saúde primários, às populações das freguesias do Concelho, bem como a instituições, escolas, entre outros	-----
Nº de Sessões de Esclarecimento Realizadas	-----	-----		-----
Taxa de Concretização (nº sessões realizadas / nº sessões planeadas)	-----	-----		80%
Nº de Sessões de Formação Planeadas	5	10	Promover Cursos de Primeiros Socorros e Suporte Básico de Vida em Empresas, Escolas, Organizações e à População em Geral	-----
Nº de Sessões de Formação Realizadas	-----	-----		-----
Taxa de Concretização (nº sessões realizadas / nº sessões planeadas)	-----	-----		80%
Nº de Rastreios Planeados	0	20	Promover a Elaboração de Rastreios na Área da Saúde	-----
Nº de Rastreios Realizados	-----	-----		-----
Taxa de Concretização (nº rastreios realizadas / nº rastreios planeados)	-----	-----		80%

L. Objetivo Estratégico do Grupo Coral⁴:

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

Indicador	2012	Previsto Final 2013	Meta Final 2014
N.º atuações a nível nacional	10	12	12
N.º atuações a nível internacional	1	1	1

⁴ Objetivos Estratégicos definidos da responsabilidade do Maestro Sérgio Brito

7. Monitorização, Avaliação e Melhoria Contínua

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

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

Os instrumentos de medida a utilizar são todos os impressos de recolha de informação relativa à intervenção junto dos clientes. Acresce as Actas de todas as Reuniões Internas e Externas, as Atas/Resumos de todas as participações/representações externas. Adiciona-se ainda a recolha e análise da Satisfação Geral (clientes, famílias, colaboradores) que posteriormente será compilada e apresentada no Relatório de Atividades e Contas de 2014.

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

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

8. Recursos Humanos

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	3
Auxiliar Serviços Gerais (CAT)	2
Auxiliar Serviços Gerais (CC)	2
Assistente Operacional	1
Vigilante	2
Motoristas	8

Outsourcing
Técnico Oficial de Contas
Apoio Informático
HSST
HACCP
Manutenção Segurança
Total Colaboradores – 38
<ul style="list-style-type: none"> • Sem Termo – 29
<ul style="list-style-type: none"> • A Termo – 7
<ul style="list-style-type: none"> • Sem Vínculo - 0
<ul style="list-style-type: none"> • Estágio - 2

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	Edifício 3 – Assequins (cedido pela Câmara Municipal de Águeda)	1 Centro Logístico
	2 Gabinetes Atendimento				
	6 Gabinetes Técnicos				
	2 Salas Formação				
	1 Sala Convívio				
	1 Cozinha				
	1 Dispensa				
	1 Refeitório				
	2 Bares				
	2 Arrumos				
	4 Ateliers de Desenvolvimento				
	1 Auditório				
	1 Lavandaria				
	1 Armazém Ajudas Técnicas				
	4 Balneários				
	2 Quartos de Banho completos				
	3 WC'S				
	5 Quartos				
	1 Sala Reuniões				
	1 Gabinete Presidente	1 apartamento tipologia T4 arrendado no Edifício da Caixa			
	1 Gabinete Administrativo	1 Loja Social a funcionar num espaço cedido na Rua da Misericórdia em Águeda			
	1 Gabinete Vigilante				
1 Secretaria	N.º de Viaturas: 14				
1 Arquivo	4 Ambulâncias A1				
2 Camaratas	6 Passageiros A2				
1 Arrumo Emergência	2 Ambulância B				
1 Gabinete Apoio Sobrevivência	2 Passageiros 9 lugares				
1 Sala Polivalente	1 Mercadorias 2 lugares				

10. Cronograma de Funcionamento

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Feriado	1	1	1	Feriado	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	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	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
15	15	15	15	15	15	15	Feriado	15	15	15	15
16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
18	18	18	Feriado	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	Férias	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		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	19	21	20	21	20	23	20	22	23	20	20
249											

* 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 2013

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



(César Marques)