

# **CRUZ VERMELHA PORTUGUESA DELEGAÇÃO DE ÁGUEDA**

## **RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS**

2014



## **1. INDICE**

|  |    |
|--|----|
| 1. INTRODUÇÃO  | 2  |
| 2. PRINCÍPIOS DE AÇÃO  | 4  |
| 3. POLÍTICAS   | 5  |
| 4. DESCRIÇÃO DA RESPOSTAS SOCIAIS  | 6  |
| 4.1. CENTRO DE ALOJAMENTO TEMPORÁRIO PARA PASSANTES E SEM-ABRIGO                           | 6  |
| 4.2. CENTRO COMUNITÁRIO “PORTA ABERTA”   | 7  |
| 4.2.1 GABINETE DE ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO PSICOSSOCIAL                                | 7  |
| 4.2.2. ATELIERS DE DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS PARA JOVENS DOS 12 AOS 16 ANOS DE IDADE | 10 |
| 4.2.3. COZINHA SOCIAL E COMUNITÁRIA  | 10 |
| 4.2.4. BALNEÁRIOS E LAVANDARIA SOCIAL  | 11 |
| 4.3. PROTOCOLO RENDIMENTO SOCIAL DE INSERÇÃO   | 11 |
| 4.4. PROTOCOLO REDE SOLIDÁRIA DE CANTINAS SOCIAIS - PLANO DE EMERGÊNCIA SOCIAL             | 12 |
| 5. EQUIPA DE EMERGÊNCIA, SOCORRO E TRANSPORTE  | 13 |
| 6. GRUPO CORAL   | 16 |
| 7. OPERACIONALIZAÇÃO DOS OBJETIVOS   | 17 |
| 8. MONITORIZAÇÃO, AVALIAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA  | 51 |
| 9. RECURSOS HUMANOS  | 52 |
| 10. RECURSOS FÍSICOS   | 53 |
| 11. CRONOGRAMA DE FUNCIONAMENTO REALIZADO  | 54 |
| 12. CONCLUSÕES   | 55 |

## 1. INTRODUÇÃO

Um Relatório de Atividades e Contas, 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 e que encerra o período de atividade relativo ao exercício de 2014, sistematizando, em termos de avaliação e reflexão crítica, os níveis de desempenho alcançados.

Pressupõe a avaliação dos resultados e dos impactos revelados pelos indicadores, por comparação entre o realizado e o planeado, a análise dos eventuais desvios e a identificação de áreas de melhoria deles decorrentes.

Num momento político, económico e social que continua 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 direccionar as suas atividades para a comunidade em geral, **integrando para não excluir**, e defendendo o exercício dos seus direitos de cidadania e simultaneamente consolidar todas 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 no âmbito do Sistema Gestão da Qualidade, de acordo com a Norma NPEN ISO 9001: 2008 implementada desde 27 Abril de 2013.

Seja qual for a avaliação que deste documento se faça, resulta inequívoco o esforço, a determinação e a resiliência de uma equipa sólida, qualificada e exigente. Estamos convictos de que só com este nível de comprometimento e de seriedade se constrói a cumplicidade e a confiança que é imprescindível para vencermos as dificuldades e atingirmos patamares de sucesso.

## **2. PRINCÍPIOS DE ACÇÃO**

Os Princípios de Acção e as 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 DAS 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.

O **Programa Comunitário de Ajuda Alimentar a Carenciados (PCAAC)** é uma ação anualmente promovida pela Comissão Europeia e executada pelos Estados-membros, que, utilizando as existências de intervenção de vários produtos agrícolas, visa distribuir produtos alimentares às pessoas mais necessitadas na Comunidade Europeia.

Podem ser beneficiários do PCAAC, desde que em território nacional, todas as famílias/pessoas e instituições/utentes, cuja situação de dependência social e financeira for constatada e reconhecida com base nos Critérios de Elegibilidade.

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, 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**

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 pressupõe uma estrutura já existente e funcionamento para outra(s) resposta (s) social (ais), de forma a maximizar os recursos já existentes.

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, que contempla a entrega de 65 refeições diárias. 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.

No dia 29 de Janeiro de 2013 foi renovado o Protocolo com o Instituto Segurança Social, passando a Delegação de Águeda a contemplar a entrega de 100 refeições diárias, destinadas preferencialmente a consumo externo durante sete dias da semana.

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

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

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

| Indicador (organizacional)                           | 2012   | 2013  | 2014   |
|--|--------|---|--|
| Certificação de acordo com Norma NPEN ISO 9001: 2008 | -----  | 27 de Abril 2013<br>(Auditoria de Certificação) | 28 de Março 2014<br>(Auditoria Acompanhamento) |
| Índice Satisfação dos clientes                       | 77.50% | 84%   | 91%  |
| Índice de Satisfação dos parceiros                   | 69,6%  | 92%   | 94.5%  |
| Índice de Satisfação dos colaboradores               | 48%    | 60%   | 67%  |
| Índice de Satisfação Global                          | 65%    | 79%   | 84.2%  |
| N.º de Reclamações/Sugestões                         | -----  | 1   | ≥1   |

Tabela 1 – Dados 2012/2013/2014

A implantação do Sistema de Gestão da Qualidade na Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa iniciou-se em Outubro de 2011, com a audácia e ambição de toda a Equipa Técnica e da Direção da instituição, procurando demonstrar de forma consistente a intervenção social com qualidade desde sempre praticada nas respostas sociais.

Deu-se assim início a uma estratégia de formação orientada para o apoio ao desenvolvimento da organização, visando a introdução de mudanças organizacionais e consequente melhoria da qualidade dos serviços prestados ao nível das respostas sociais de Centro Comunitário e do Centro de Alojamento Temporário para Passantes e Sem Abrigo.

Implementar um Sistema de Gestão da Qualidade é um processo que visa garantir essa qualidade e consistência, dotando a organização de instrumentos que lhe possibilitam entrar e manter-se de forma competitiva. Uma organização ao implementar a norma ISO 9001, está a adotar práticas internacionalmente aceites e a reger-se por uma filosofia de melhoria contínua dos seus processos e do seu desempenho.

Desde o início de todo este processo, foi nosso objetivo fomentar a participação e a mobilização de todos os envolvidos na dinâmica da organização, proporcionando que todos dessem contributos que achassem relevantes para essa identificação, através de formas de participação alargada, modelos de autoavaliação e da auscultação regular das necessidades e do grau de satisfação de todos aqueles que beneficiam de um serviço da instituição. Desta forma, a Equipa Responsável pela Implementação do Sistema foi sentindo o desenvolvimento de uma “cultura” favorável a este tipo de mudanças organizacionais, procurando envolver todo o seio da organização mas também o exterior, interligando em formas organizadas de partilha de experiências e parcerias para a prestação de novos serviços que sejam necessários e onde exista vantagem em trabalhar em conjunto para melhorar a qualidade de vida das pessoas que apoiamos diariamente.

Este processo mudou-nos a noção de que qualidade não é apenas fazer um bom serviço, é também dar responsabilidades a todos os colaboradores e simplificar tarefas e processos internos.

Todo o esforço, empenho conjunto de todos os envolvidos, foi reconhecido no dia **27 Abril de 2013**, com a **Entrega do Certificado da Qualidade e o hastear da Bandeira** que encheu de orgulho a Direção, todos os colaboradores, voluntários e amigos da instituição.

Mas todo este Processo não terminou, adquirimos sim um instrumento para continuarmos a atingir objetivos mais amplos nos domínios da gestão, da organização e da melhoria da qualidade das respostas sociais da instituição.

A instituição, pelo terceiro ano consecutivo, procurou promover a participação e o debate de todos os elementos intervenientes (clientes, colaboradores e parceiros), colaborar na sua implementação e disponibilizar todas as ferramentas para valorizar e interpretar os resultados obtidos. Neste sentido, procurou-se reunir a informação necessária de todas as respostas 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 avaliação proporciona uma melhor perceção relativamente aos diferentes aspetos da organização de forma a alinhar as estratégias para que todos se sintam parte integrante e que contribuam para o sucesso da organização.

A Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, no seu Capítulo II, artigo 15.º, define o conteúdo da Autoavaliação e informação associada, que, no seu conjunto, fazem parte integrante dos relatórios de atividades anuais dos serviços.

A Autoavaliação deve assim, considerar informação relativa:

- À apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados, com especial relevo quando se trate de unidades prestadoras de serviços a utilizadores externos;

- À avaliação do sistema de controlo interno;

- Às causas de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes;

- Às medidas que devem ser tomadas para um reforço positivo do seu desempenho, evidenciando as condicionantes que afetem os resultados a atingir;

- À comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação;

- À audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na autoavaliação do serviço.

A Autoavaliação foi assumida pela instituição como um processo de conhecimento da mesma, que tem como principal finalidade avaliar, neste caso sob a perspetiva dos colaboradores, clientes

e parceiros, vetores fundamentais do desempenho da Instituição. Para tal, é decisiva uma participação ativa de todos os intervenientes, para maior fiabilidade dos resultados, a determinação de conclusões, especialmente aquelas que mais se refletem no quotidiano da instituição e, de forma incisiva, a divulgação e debate com as diferentes estruturas numa perspetiva de contributo para a consolidação e desenvolvimento da mesma.

Na sequência dos Questionários de Avaliação de Satisfação aplicados em Setembro de 2014, foi possível avaliar os índices de satisfação de todos os intervenientes.

Relativamente à **Avaliação Satisfação dos Clientes**<sup>1</sup>, realizada entre os dias 03 e 30 de Setembro de 2014, no seu conjunto foram recebidas 295 respostas.

Podemos concluir que o **índice médio de satisfação dos clientes**, em 2014 é de **91%**, sendo que ultrapassamos os valores de 2013 de 84% e de 2012 de apenas 77.50%. Estamos conscientes que atingimos os objetivos, inicialmente propostos, tendo em conta os resultados obtidos.

Relativamente à **Avaliação Satisfação dos Parceiros**<sup>2</sup>, realizada entre os dias 1 de Setembro a 15 de Outubro de 2015, no seu conjunto foram recebidas 60 respostas.

Podemos concluir que o **índice médio de satisfação dos parceiros**, em 2014, é de **94.5%**, um acréscimo relativamente a 2013 de 92%, e em 2012 de 69.6%, o que espelha as melhorias que se obtiveram através da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade.

Relativamente à **Avaliação Satisfação dos Colaboradores**<sup>3</sup>, realizada entre os dias 01 e 12 de Setembro de 2014, no seu conjunto foram preenchidos 35 inquéritos, o que se traduz numa taxa

---

<sup>1</sup> Relativamente a avaliação de satisfação de clientes da Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa para mais pormenores analisar o documento - **Relatório de Avaliação da Satisfação dos Clientes** aprovado em Reunião Direção de 2 de Fevereiro de 2015

<sup>2</sup> Relativamente a avaliação de satisfação de parceiros da Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa para mais pormenores analisar o documento - **Relatório de Avaliação da Satisfação dos Parceiros** aprovado em Reunião Direção de 2 de Março de 2015

<sup>3</sup> Relativamente a avaliação de satisfação de colaboradores da Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa para mais pormenores analisar o documento - **Relatório de Avaliação da Satisfação dos Colaboradores** aprovado em Reunião Direção de 2 de Fevereiro de 2015

de resposta de 100%. Do total de colaboradores da instituição que responderam ao questionário de avaliação da satisfação, 27 são do género feminino (77%) e 8 são do género masculino (23%).

Podemos concluir que o **índice médio de satisfação dos colaboradores**, em 2014 é de **67%**, em 2013 foi de 60%, sendo que ultrapassamos os resultados de 2012 de apenas 48%. Estamos conscientes que atingimos os objetivos, inicialmente propostos, tendo em conta os resultados obtidos.

Esta avaliação proporciona uma melhor perceção dos colaboradores relativamente aos diferentes aspetos da organização, de forma a alinhar as estratégias para que todos se sintam parte integrante e que contribuam para o sucesso da organização, continuando a elevar o grau de satisfação dos nossos colaboradores, tomando medidas preventivas e corretivas, primordialmente nos itens que obtiveram um resultado menos positivo.

A adaptação e aplicação do modelo de avaliação da satisfação tornou-se exequível visto que todos os colaboradores tiveram acesso e devolveram o questionário devidamente preenchido, fornecendo dados que permitiram conhecer o grau de satisfação/insatisfação dos colaboradores nos diferentes itens a avaliar.

Ainda durante o ano em apreciação, não foi apresentada nenhuma Reclamação na Caixa de Sugestões/Reclamações que se encontra na Receção da instituição.

A nível global, em 2014 atingimos um **índice de satisfação de 84.2%**, um ligeiro aumento relativamente a 2013 de 79%, mas apesar dos resultados serem positivos não estamos ainda satisfeitos pelo que sugerimos a continuidade desse tipo de estudo/análise e, através dos resultados apresentados, se possa dar início ao planeamento de estratégias de intervenção para que sejam culminadas de forma eficaz os aspetos menos positivos nesta avaliação.

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

- Efetuar Levantamento de Necessidades de Formação 2014<sup>4</sup>;
- Desenvolver, comunicar e implementar o Plano Anual de Formação;

---

<sup>4</sup> Para mais informações analisar Relatório de Identificação e Diagnóstico de Necessidades de Formação 2015, aprovado em Reunião Direção de 2 Março 2015

- Aumentar as qualificações académicas e profissionais dos colaboradores, contribuindo para a melhoria do seu desempenho

| Indicador                                      | 2012    | 2013   | Previsto<br>2014 | 2014   |
|--|---------|--------|------------------|--------|
| N.º Colaboradores com 4º ano de escolaridade   | 3       | 3      | 3                | 3      |
| N.º Colaboradores com 6º ano de escolaridade   | 2       | 1      | 1                | 1      |
| N.º Colaboradores com 9º ano de escolaridade   | 7       | 7      | 7                | 7      |
| N.º Colaboradores com 12º ano de escolaridade  | 8       | 14     | 14               | 14     |
| N.º Colaboradores com CET                      | 0       | 1      | -----            | 1      |
| N.º Colaboradores com Escolaridade Superior    | 12      | 13     | -----            | 13     |
| N.º médio de horas de formação por colaborador | 140.97h | 95.79h | 40h              | 50.50h |

**Tabela 2** – Dados 2012/2013/2014 Escolaridade/Formação dos colaboradores

Com o intuito da melhoria contínua dos colaboradores e sendo a formação uma ferramenta fundamental para o seu desenvolvimento, o primeiro Levantamento de Necessidades de Formação, efetuado na instituição aos colaboradores foi em Novembro de 2011, realçando-se que o volume total de formação, em 2011, foi de **792 horas**, destacando-se que a maioria dos colaboradores não possuía nenhuma formação profissional realizada desde a sua admissão na instituição. Em final de 2012, obteve-se uma **média de 140,97h horas de formação por colaborador**, num **total de 4.934h de formação profissional** ministradas.

A Formação Profissional dá a possibilidade aos colaboradores de adquirirem ou aperfeiçoarem os conhecimentos, as qualificações e os comportamentos necessários para assumirem com competências as funções atuais e as que lhes virão a ser exigidas no futuro, assumindo-se, desse modo, como um fator estratégico para o desenvolvimento da instituição, na medida em que permite uma constante adequação ao meio envolvente e acrescenta valor ao que é produzido.

Decorrido o ano de 2013, todos os colaboradores participaram em formação profissional e procuraram perfazer 35 horas de formação exigidas anualmente. Obteve-se um volume de formação realizada de **3.736h** de formação profissional, traduzindo-se numa média de **95.79h**

horas de formação por colaborador. Apenas 5 Ações de Formação não foram concretizadas do Plano Anual de Formação, mas que transitaram para o Plano Anual de Formação 2014.

Decorrido o ano de 2014, todos os colaboradores participaram em formação profissional e procuraram perfazer 35 horas de formação exigidas anualmente. Obteve-se um volume de formação realizada de **2.121h** de formação profissional, traduzindo-se numa média de **50.50h** horas de formação por colaborador. Apenas 4 Ações de Formação não foram concretizadas do Plano Anual de Formação, mas que transitaram para o Plano Anual de Formação 2015.

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. É de realçar que, a instituição, apesar das dificuldades financeiras sentidas, investiu 1.650€ no Curso de Formação Inicial de Motoristas de Transporte Coletivo de Crianças (35h) para 11 colaboradores da instituição, que diariamente efetuam o transporte de Jovens dos Ateliers de Desenvolvimento de Competências e dos alunos com deficiência ou necessidades educativas especiais do Agrupamento de Escolas de Águeda e de Águeda Sul, sendo que esta era uma necessidade de formação sentida há muito por todos e prioritária de forma a cumprir todos os requisitos legais.

Saliente-se ainda o Curso Profissional de Saúde Mental: a importância da reabilitação psicossocial, ministrado a 15 colaboradores da instituição, Técnicos Superiores e colaboradores afetos à resposta social de Centro Alojamento Temporário para Passantes e Sem Abrigo, dado a necessidade de formação sentida devido ao aumento do número de clientes com perturbação mental que procuram auxílio na instituição.

Como aspeto negativo foi o facto das formações para os colaboradores com escolaridade até ao 12º ano de escolaridade terem decorrido, novamente, no segundo semestre do ano, pelo que causou uma sobrecarga horária aos colaboradores, uma vez que as mesmas decorreram em horário pós laboral, maioritariamente. No entanto, para os colaboradores com esta escolaridade, apenas conseguimos Formação Financiada nas diversas entidades no 2º semestre do ano e as mesmas tem de decorrer em horário pós-laboral para que os mesmos possam usufruir do subsídio de refeição.

A concretização deste Plano de Formação, vai 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 sendo a Equipa da Qualidade decidiu que as formações não concretizadas em 2014 deverão transitar para o presente ano para que as mesmas possam ser proporcionadas aos colaboradores.

Assim, neste enquadramento, o Plano de Formação visa abranger todos os colaboradores, no entanto dado as especificidades de algumas funções desempenhadas, nomeadamente pelos Técnicos Superiores, nem sempre é 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 é sujeita aprovação pela Direção.

**C. Objetivo definido:** Promover mecanismos regulares de monitorização de absentismo e de Avaliação de Desempenho nos colaboradores.

| Indicador   | 2012   | 2013  | Previsto 2014 | 2014             |
|---|--|-------|---------------|------------------|
| Taxa de absentismo  | -----  | 16.6% | Reduzir 8%    | 1.33%            |
| Taxa de colaboradores com avaliação igual ou superior a BOM decorrente da Avaliação de Desempenho | -----  | 75%   | 70%           | Não foi efetuado |
| Melhorar o sistema de Avaliação de Desempenho   | Reformular o Questionário de avaliação de desempenho definindo objetivos por Resposta Social/Serviço<br>Aplicação do Questionário de avaliação |       |               | -----            |

Tabela 3 – Dados 2012/2013/2014

As políticas de recursos humanos constituem um dos vetores mais relevantes de obtenção de vantagem competitiva. Hoje é comum ouvir dizer que os recursos humanos, ou seja, as pessoas que compõem e trabalham numa dada instituição e/ou empresa são o seu ativo mais importante. Do seu maior ou menor envolvimento, do seu maior ou menor grau de competências, depende a concretização dos objetivos organizacionais. Nesta perspetiva, a utilização de técnicas de gestão de recursos humanos aplicadas, direta e indiretamente, sobre as pessoas é, não apenas desejável, como indispensável.

A importância dos Recursos Humanos nos dias de hoje é primordial. O sucesso ou o insucesso passam, em grande medida, pela forma como as instituições gerem os seus recursos internos e reagem às novas mudanças do meio envolvente.

A flexibilidade e a adaptação às mudanças são um desafio à Gestão de Recursos Humanos. A mudança do mercado de trabalho coloca também novos desafios às instituições, que têm que

implementar novos modelos de organização de trabalho, alterar as suas estruturas, procurar novas competências tornando-as mais flexíveis e com maior ênfase, não no contributo individual, mas no trabalho em equipa.

Embora os Recursos Humanos tenham que ser vistos numa perspetiva humanista, têm igualmente que estar voltados para os objetivos e estratégias da instituição e para o valor acrescentado que podem trazer.

As instituições de sucesso no futuro (ou até hoje) são aquelas que conseguirem conciliar: visão estratégica, processos simples, eficazes e competitivos; e, naturalmente, pessoas motivadas, competentes e dinâmicas.

O absentismo é uma expressão utilizada para designar as faltas ou ausências dos colaboradores ao trabalho. O absentismo é tempo trabalhável ou esperado que não foi utilizado. Assim a taxa de absentismo é calculada do seguinte modo:

$$\frac{\text{Número de Horas ou dias de ausência}}{\text{Número de horas ou dias esperados}} \times 100$$

A taxa de absentismo deve considerar um determinado período (por exemplo, uma quinzena, um mês, um ano). São excluídos dos dias trabalháveis as férias, os feriados, e os dias de descanso semanal. Também o efetivo em ausência prolongada, do tipo “serviço militar” ou “licença sem vencimento”, não é tido em conta no tempo a calcular.

Nem todo o tipo de absentismo é eliminável. Uma taxa de absentismo equivalente a zero não seria possível nem humanamente aceitável. Os vários tipos de ausência agrupam-se em dois conjuntos, conforme a lista seguinte, aos quais correspondem lógicas diferentes: há um absentismo que pode ser parcialmente reduzido por melhoria de condições e organização de trabalho, enquanto o outro não é redutível dessa forma ou representa quer um tempo de investimento (formação) quer o compromisso ou cumprimento com normas contratuais ou legais. Assim, como exemplo de classificação de **Motivos de Ausência**, temos:

- a) **Absentismo em Parte Redutível** por ações de melhoria de condições e organizações do trabalho: doenças; acidentes de trabalho; faltas justificadas; atrasos; faltas injustificadas; suspensão disciplinar; greves internas.
- b) **Absentismo Não Redutível** por ações de melhoria de condições e organização do trabalho: situações familiares (assistência inadiável, luto, casamento, entre outros);

serviço militar; formação; atividade de organismos representativos de trabalhadores (sindical, comissão de trabalhadores).

**D. Objetivo definido:** Manter a taxa de ocupação do Centro de Alojamento Temporário para Passantes e Sem Abrigo acima dos 95%, continuando a rentabilizar os recursos e equipamentos existentes. Pretende-se continuar a investir na qualidade dos serviços prestados, mantendo os índices de satisfação elevados. Pretende-se continuar a:

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

| <b>Indicador</b>  | <b>Valor<br/>(2010)</b> | <b>Valor<br/>(2011)</b> | <b>Valor<br/>(2012)</b>                                       | <b>Valor<br/>(2013)</b>                                    | <b>Previsto<br/>2014</b> | <b>2014</b>                                       |
|---|-------------------------|-------------------------|---|--|--------------------------|---|
| Taxa média de ocupação mensal<br>$\frac{\text{Soma total dos dias de alojamento de todos os clientes}}{\text{N}^\circ \text{ de camas} \times 365 \text{ dias}} \times 100 =$ | -                       | -                       | Média de 18,5 clientes por mês – Taxa de ocupação de 115.625% | Média de 21 clientes por mês – Taxa de ocupação de 131.25% | Superior a 98%           | Média de 19.75 por mês Taxa de ocupação de 84.29% |
| Número de contratos de prestação de serviços assinados em 24h   | -                       | -                       | -   | 100%   | Superior a 98%           | 100%  |
| Número de Acordos de Inserção assinados dentro do prazo – duas semanas  | -                       | -                       | -   | 98%  | Superior a 98%           | 100%  |
| Grau médio de cumprimento do Plano Individual   | -                       | -                       | -   | Superior a 50%   | Superior a 60%           | 71.82%  |
| Número de clientes  | 105                     | 122                     | 82  | 95   | -----                    | 94  |
| N.º clientes sexo masculino   | 65                      | 84                      | 70  | 76   | -----                    | 79  |
| N.º clientes sexo feminino  | 40                      | 38                      | 12  | 19   | -----                    | 15  |
| Faixa etária: Menos de 1 ano  | ----                    | -----                   | 0   | 0  | -----                    | 0   |
| Faixa etária: 1 aos 3 anos  | 5 (0 aos 10 anos)       | 0 (0 aos 10 anos)       | 0   | 0  | -----                    | 0   |
| Faixa etária: 04 aos 11 anos  | 13 (11 aos 20 anos)     | 2 (11 aos 20 anos)      | 0   | 0  | -----                    | 0   |
| Faixa etária: 12 aos 18 anos  | 18 (21 aos 30 anos)     | 24 (21 aos 30 anos)     | 1   | 1  | -----                    | 2   |
| Faixa etária: 19 aos 24 anos  | 16 (31 aos 40 anos)     | 19 (31 aos 40 anos)     | 10  | 13   | -----                    | 13  |
| Faixa etária: 25 aos 34 anos  | 26 (41 aos 50 anos)     | 33 (41 aos 50 anos)     | 13  | 15   | -----                    | 14  |
| Faixa etária: 35 aos 49 anos  | 15 (51 aos 60 anos)     | 27 (51 aos 60 anos)     | 27  | 25   | -----                    | 18  |
| Faixa etária: 50 aos 59 anos  | 9 (61 aos 71 anos)      | 13 (61 aos 71 anos)     | 17  | 16   | -----                    | 25  |

|  |                            |                            |    |    |       |    |
|--|----------------------------|----------------------------|----|----|-------|----|
| Faixa etária: 60 aos 64 anos   | 2 + 71)                    | 4                          | 8  | 1  | ----- | 3  |
| Faixa etária: 65 aos 69 anos   | Incluídos noutro intervalo | Incluídos noutro intervalo | 2  | 2  | ----- | 2  |
| Faixa etária: 70 aos 74 anos   | Incluídos noutro intervalo | Incluídos noutro intervalo | 4  | 0  | ----- | 2  |
| Faixa etária: 75 aos 84 anos   | Incluídos noutro intervalo | Incluídos noutro intervalo | 0  | 0  | ----- | 1  |
| Desconhecido   | 4                          | 0                          | 0  | 22 | ----- | 14 |
| N.º Clientes Nacionalidade Portuguesa  | 62                         | 76                         | 58 | 67 | ----- | 65 |
| N.º Clientes União Europeia  | 26                         | 39                         | 17 | 16 | ----- | 15 |
| N.º Clientes de fora União Europeia  | 13                         | 7                          | 7  | 13 | ----- | 8  |
| Apoios: Passantes  | 24                         | 48                         | 22 | 29 | ----- | 31 |
| Apoios: com projeto de vida definido   | 81                         | 74                         | 47 | 66 | ----- | 51 |
| Proveniências através LNES   | 36                         | 14                         | 7  | 14 | ----- | 15 |
| Proveniência através iniciativa própria  | 8                          | 3                          | 4  | 7  | ----- | 6  |
| Proveniência: Serviços/IPSS concelho de Águeda                                   | 29                         | 66                         | 29 | 19 | ----- | 23 |
| Proveniência: Serviços/IPSS distrito de Aveiro                                   | 31                         | 39                         | 41 | 42 | ----- | 42 |
| Proveniência: Serviços/IPSS fora do distrito de Aveiro                           | 1                          | 0                          | 1  | 2  | ----- | 1  |
| Pedidos de Integração: recusa de integração após entrevista                      | 6                          | 51                         | 24 | 21 | ----- | 22 |
| Pedidos de Integração: inexistência de vaga                                      | 9                          | 17                         | 12 | 17 | ----- | 14 |
| Pedidos de Integração: Sem requisitos  | 4                          | 8                          | 6  | 10 | ----- | 9  |
| Estado Civil: Solteiro   | 44                         | 37                         | 38 | 54 | ----- | 39 |
| Estado Civil: Casado   | 16                         | 6                          | 3  | 4  | ----- | 2  |
| Estado Civil: Divorciado(a)  | 19                         | 21                         | 18 | 11 | ----- | 13 |
| Estado Civil: União de Facto   | ----                       | 8                          | 0  | 1  | ----- | 5  |
| Estado Civil: Viúvo(a)   | 3                          | 2                          | 0  | 1  | ----- | 1  |
| Estado Civil: desconhecido   | 23                         | 48                         | 23 | 19 | ----- | 32 |
| Problemática associada situação Sem-abrigo: problemas de saúde e dependências    | 29                         | 15                         | 37 | 32 | ----- | 29 |
| Problemática associada situação Sem-abrigo: problemas familiares/rutura familiar | 2                          | 8                          | 48 | 42 | ----- | 35 |
| Problemática associada situação Sem-abrigo: problemas habitacionais              | 14                         | 12                         | 54 | 28 | ----- | 34 |
| Problemática associada situação Sem-abrigo: problemas judiciais                  | 4                          | 3                          | 22 | 20 | ----- | 10 |
| Problemática associada situação Sem-abrigo: violência doméstica                  | 19                         | 16                         | 5  | 19 | ----- | 14 |
| Problemática associada situação Sem-abrigo: desemprego                           | 12                         | 18                         | 48 | 46 | ----- | 37 |

|   |       |       |  |                                  |                 |                      |
|---|-------|-------|--|----------------------------------|-----------------|----------------------|
| Problemática associada situação Sem-abrigo: endividamento   | ----- | 2     | 8                                      | 3                                | -----           | 3                    |
| Problemática associada situação Sem-abrigo: Satisfação das necessidades básicas   | 42    | 48    | 80                                     | 95                               | -----           | 75                   |
| Problemática associada situação de Sem-abrigo: Outras   | ----  | ----  | ----                                   | -----                            | -----           | 28                   |
| Tempo de permanência: 1 noite   | ----  | ----  | -----                                  | -----                            | -----           | 33                   |
| Tempo de permanência: até 1 mês   | 61    | 67    | 38                                     | 33                               | -----           | 17                   |
| Tempo de permanência: de 1 a 3 meses  | 14    | 22    | 9                                      | 9                                | -----           | 13                   |
| Tempo de permanência: de 3 a 6 meses  | 15    | 10    | 6                                      | 4                                | -----           | 8                    |
| Tempo de permanência: mais de 6 meses   | 4     | 7     | 13                                     | 18                               | Diminuir em 3%  | 6                    |
| Tempo de permanência: ainda permanece   | 11    | 16    | 16                                     | 14                               | -----           | 13                   |
| Motivo de saída: exclusão   | 6     | 2     | 0                                      | 0                                | Diminuir em 95% | 3                    |
| Motivo de saída: abandono   | 17    | 9     | 12                                     | 20                               | Diminuir em 60% | 20                   |
| Motivo de saída: autonomização  | 71    | 81    | 18                                     | 19                               | Aumentar 30%    | 20                   |
| Motivo de saída: Reintegração familiar  | 17    | 10    | 5                                      | 7                                | -----           | 6                    |
| Motivo de saída: Reintegração na rede amigos / comunidade local   | ----  | 2     | 29                                     | 5                                | -----           | 4                    |
| Motivo de saída: Integração institucional   | 7     | 2     | 2                                      | 3                                | -----           | 1                    |
| Motivo de saída: Outros   | ----- | ----- | -----                                  | -----                            | -----           | 28                   |
| N.º Encaminhamentos efetuados para Emprego  | 12    | 36    | 32                                     | 37                               | -----           | 28                   |
| N.º Encaminhamentos efetuados para Formação Profissional  | 4     | 33    | 32                                     | 36                               | -----           | 25                   |
| N.º Encaminhamentos efetuados para Prestações Sociais (RSI, Pensão de Invalidez, Subsídio de desemprego, Subsídio Social de Desemprego, entre outros) | 14    | 32    | 26                                     | 29                               | -----           | 30                   |
| N.º Encaminhamentos para arrendamento privado   | ----  | 22    | 20                                     | 15                               | -----           | 7                    |
| N.º Encaminhamentos para outros Equipamentos Sociais (lares, Casa Abrigo, Unidades Residenciais, entre outros)  | ----  | 4     | 4                                      | 3                                | -----           | 21                   |
| N.º de clientes encaminhados para a Consulta de STDR  | ----  | ----- | 20                                     | 0                                | -----           | 0                    |
| N.º de Consultas de STDR realizadas   |       | 46    | 10                                     | 2                                | -----           | 0                    |
| N.º de clientes encaminhados Consultas de Medicina Familiar/ Serviços de Saúde  | ----  | ----  | 39                                     | 90                               | -----           | 35                   |
| N.º de Consultas realizadas (Medicina Familiar; Urgências e   | ----  | 7     | 12 – Med. Familiar<br>45 – SU e outras | <b>102</b> – Med. Familiar e Dr. | -----           | <b>42</b> – Medicina |

| outros serviços de Saúde)  |       |       | especialidades<br>25 – Dr. Óscar<br>Henriques | Óscar Henriques<br>45 – SU e outras<br>especialidades |                | Familiar e<br>outras<br>Especialidades<br>88 – SU |
|--|-------|-------|---|---|----------------|---|
| N.º de Clientes encaminhados para Consultas de Psiquiatria   | ----  | ----- | 8   | 11  | -----          | 8   |
| N.º de Consultas de Psiquiatria realizadas   |       | 17    | 31  | 12  | -----          | 13  |
| N.º de Clientes encaminhados para Consultas de Alcoologia  | ----  | ----- | 9   | 1   | -----          | 6   |
| N.º de Consultas de Alcoologia realizadas  |       | 15    | 8   | 7   | -----          | 7   |
| N.º de clientes encaminhados para CRI/CRAC   | ----  | ----- | 6   | 7   | -----          | 7   |
| Nº de Consultas no CRI/CRAC  |       | 11    | 12  | 23  | -----          | 14  |
| N.º de Meios Complementares de Diagnóstico realizados  | ----- | ----- | 31  | 14  | -----          | 14  |
| N.º de Encaminhamentos para toma de injetáveis no Centro de Saúde/Tratamentos                              | ----- | ----- | 12  | 13  | -----          | 7   |
| N.º Encaminhamentos para aquisição documentação/apoio jurídico   | ---   | 18    | 26  | 6   | -----          | 3   |
| N.º de Apoios Económicos relacionados com saúde (medicação, análises clínicas, exames e taxas moderadoras) | 98    | 233   | 44  | 44  | -----          | 35  |
| N.º de Apoios Económicos (Documentação)  | 15    | 5     | 42  | 34  | -----          | 38  |
| N.º Apoios Económicos (Outros)   | 12    | 57    | 46  | 44  | -----          | 19  |
| Apoio em géneros (roupa/calçado e bens domésticos)   |       |       | 315 Géneros                                   | 311 Géneros   | -----          | 179 Géneros                                       |
| N.º Atendimentos efetuados pela Técnica Serviço Social   | 575   | 636   | 808   | 748   | Manter         | 742   |
| N.º Atendimentos / Acompanhamentos efetuados pela Psicóloga  | 242   | 263   | 280   | 444   | Manter         | 509   |
| Nº Reuniões Semanais entre Equipa Técnica e Clientes   | ----- | 14    | 34  | 14  | Superior a 95% | 31  |

**Tabela 4** – Dados 2010 / 2011 / 2012/2013/2014 referentes ao Centro Alojamento Temporário para Passantes e Sem Abrigo

Em relação à taxa de ocupação, esta foi de 84,29%, inferior àquela que foi prevista em 2013 para o ano de 2014. Após análise desta situação verificamos que a mesma se ficou a dever ao facto de ter sido prevista de forma incorrecta, uma vez que a procura desta resposta social em nada depende da Instituição. Pelo contrário, pelo facto dos clientes serem encaminhados por outros serviços, o preenchimento das vagas está totalmente dependente da procura das entidades externas. Ainda assim durante o ano de 2014, as vagas disponíveis estiveram com níveis de ocupação muito altas, tendo-se mantido uma elevadíssima procura por parte dos serviços aquando da existência de vagas, conforme já aconteceu nos anos anteriores. Assim, manteve-se uma

elevada rentabilização de recursos apostando sempre na elevada qualidade dos serviços prestados, cumprindo os requisitos das respectivas entidades tutelares.

É de salientar que relativamente aos anos de 2012 e 2013, as taxas de ocupação foram calculadas de forma incorrecta, pelo que o resultado também contribuiu para a formação de previsões erróneas.

Durante o ano de 2014 foram acolhidos 94 clientes, verificando-se (através da análise da tabela anterior) mantendo um número estável em relação a 2013, voltando a verificar-se que não existe diminuição da procura mas mantêm-se a dificuldade em autonomizar os clientes. Tal como já referido em Relatórios anteriores, isto acontece pela escassez de oferta de trabalho, aumento do custo de vida (que não permite a autonomização imediata após deferimento do RSI ou outras prestações) e ainda, devido ao aumento das problemáticas de saúde (conforme se pode observar no aumento do recurso aos Serviços de Urgência) e outras problemáticas.

Relativamente ao sexo, verifica-se que continua a haver uma maior predominância de pessoas do sexo masculino.

Em relação à faixa etária, verifica-se que a maioria dos clientes acolhidos tem entre 50 e 59 anos. Este aspecto parece-nos significativo, uma vez que esta população apresenta maior dificuldade em integrar o mercado de trabalho, facto que associado às problemáticas de saúde e à escassez de formação profissional, e à ruptura com as redes de apoio familiar, condiciona negativamente a autonomização dos clientes nesta faixa etária.

No que respeita à nacionalidade, a maioria continua a ser de nacionalidade portuguesa, conforme se verificava. Tal como em 2013, verificou-se um ligeiro decréscimo das pessoas da União Europeia/Espaço Schengen e um ligeiro aumento de pessoas fora da comunidade europeia, nomeadamente de países de leste.

Os passantes apoiados (31, mais 2 que no ano transacto) continuam a ser na sua maioria cidadãos estrangeiros, aos quais se presta sobretudo a satisfação das necessidades básicas (alojamento, higiene e alimentação).

No que se refere aos encaminhamentos, 15 clientes foram encaminhados pela LNES – Linha Nacional de Emergência Social, apenas mais um que ano anterior. Tal como nos anos anteriores, a maior parte dos clientes acolhidos continua a ser encaminhado por Instituições e Entidades do Distrito de Aveiro, tendo-se verificado uma ligeira aumento dos encaminhamentos efectuados pelos Serviços/IPSS do Concelho de Águeda.

Em 2014, o número de clientes que recusou integração após a realização da Entrevista de admissão, o número de pedidos de integração que não cumpriam os requisitos para a mesma (portadores de doenças infecto-contagiosas, dependentes, com consumos de substâncias e sem motivação para tratamento) e o número de clientes que não foi integrado por ausência de vagas, não difere significativamente do que aconteceu em 2013. Assim mantêm-se o que foi referido no Relatório de Actividades correspondente àquele ano.

No que diz respeito ao estado civil, os números não diferem do que aconteceu nos anos anteriores, continuando a haver uma maioria de clientes solteiros, logo seguidos pelos divorciados.

Em relação às problemáticas apresentadas, verificou-se que a maioria dos clientes apresentava problemas relacionados com a satisfação das necessidades básicas, desemprego, problemas familiares/de ruptura familiar, problemas de saúde e dependência e habitacionais. Tal como referido anteriormente o agrupamento das problemáticas continua a ser difícil de definir, uma vez que esta população apresenta elevada cormobilidade, sendo também difícil distinguir as problemáticas que são causa ou consequência da situação de sem-abrigo.

Quanto ao tempo de permanência na resposta, verifica-se pela análise da tabela, que a maioria dos clientes permaneceu o CAT por menos de 1 mês, havendo 33 que apenas permaneceram uma noite, em que destes, 31 são passantes. Verifica-se que 17 clientes permaneceram apenas 1 mês, sendo que são estes que na sua maioria constituem os abandonos ao Projecto de Vida definido, o que como já referido no ano anterior, parece indicar a existência de problemas no encaminhamento (que poderá não ser o mais indicado para aquele cliente em específico) e ausência de motivação dos clientes para a implementação de um processo de mudança. No ano de 2014, verificou-se uma redução dos clientes que se mantiveram na resposta por mais de 6 meses. Este aspecto prende-se com a existência de mais clientes autonomizados com a prestação de RSI e com alguma recuperação no mercado de trabalho.

Ainda assim, verificámos que 59 clientes se autonomizaram através de trabalho, prestações sociais (RSI e outras prestações), reintegração familiar, social e institucional.

Relativamente aos encaminhamentos efetuados, tal como nos anos anteriores, a grande maioria dos clientes continua a ser encaminhado para emprego, formação profissional e escolar (ações de aumento da escolaridade), seguidos de encaminhamentos para prestações sociais (nomeadamente o RSI), quando após alguns meses de permanência não se consegue a integração



profissional/formativa ou se verifica que o cliente necessita de uma intervenção/accompanhamento mais prolongado que não é compatível com o tempo de permanência previsto para esta resposta (6 meses).

No que respeita à saúde, durante o ano de 2014 também não foram realizados encaminhamentos para as Consultas de STDR no Centro de Saúde de Águeda, porque o tempo útil de resposta continua a ser muito elevado e não é compatível com o tempo de permanência dos clientes no CAT (que se pretende inferior a 6 meses).

No que respeita ao recurso ao Serviço de Urgência do Centro Hospitalar do Baixo Vouga verificou-se um aumento muito significativo em relação a 2013, o que pode ser explicado pelo facto do Médico que prestava serviço em regime de voluntariado, ter deixado de prestar esse serviço logo no início de 2014.

No que refere às Consultas de Psiquiatria, continuou a haver um decréscimo em relação aos anos anteriores o que se pode continuar a explicar pela boa articulação da Equipa Técnica do CAT com os Técnicos de Saúde Mental, conseguindo-se aumentar a estabilidade dos clientes sem necessidade de recorrer às Consultas de Especialidade.

Em relação aos encaminhamentos efectuados para as Consultas de Alcoologia verificou-se um aumento em relação a 2014, contudo, o número de consultas manteve-se e a observação efectuada indica que a maior parte dos clientes apenas beneficiou de uma Consulta, abandonando este tratamento. Verifica-se assim, que os clientes com este tipo de problemática continuam a apresentar muito pouca adesão aos tratamentos o que parece constituir um problema social relevante.

No que respeita aos encaminhamentos para tratamentos relacionados com a toxicodependência, os números diminuíram em relação a 2013, uma vez que foram acolhidos menos clientes com problemáticas relacionadas com o consumo destas substâncias.

Ao nível dos apoios concedidos, continua a verificar-se uma maioria de apoios económicos no geral e apoios económicos específicos para situações de saúde e transporte, continuando estes a determinar o grosso das necessidades dos clientes.

Em relação aos atendimentos efectuados pela Técnica de Serviço Social, (742) podemos considerar que os mesmos corresponderam na totalidade às necessidades dos clientes, de acordo com a meta estabelecida para 2014.

No que refere aos atendimentos efectuados pela Psicóloga, verificou-se um aumento de 65, sendo a maior parte dos atendimentos aos clientes dedicados à resolução e encaminhamento de situações de saúde e medicação.

Finalmente, há que referir que o número de Reuniões Semanais entre a Equipa Técnica e os clientes aumentou em relação a 2013, tendo sido realizadas reuniões sempre que se justificou e de acordo com a relevância que estas reuniões têm no equilíbrio das relações grupais.

Tal como têm vindo a acontecer nos anos anteriores, e 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 Ateliers Ocupacionais.

**E. Objetivo definido:** 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 as atividades previstas;
- Aplicação do Questionário de Avaliação de Satisfação a utentes e outras partes interessadas.

| Indicador   | Valor (2010) | Valor (2011) | Valor (2012) | Valor (2013) | Previsto 2014 | 2014   |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------|
| N.º de Processos Familiares ativos, cumpridores PI          | -            | 348          | 282          | 115          | 100%          | 98.75% |
| N.º Agregados Familiares Acompanhados                       | 83           | 170          | 191          | 115          | -             | 133    |
| N.º Atendimentos efetuados pela Técnica Serviço Social      | 569          | 674          | 1003         | 1201         | 2000          | 1038   |
| N.º Atendimentos / Acompanhamentos efetuados pela Psicóloga | 207          | 405          | 345          | 432          | Manter        | 411    |
| N.º Utentes que beneficiaram de Acompanhamento Psicológico  | -            | 38           | 37           | 27           | Manter        | 36     |
| N.º casos da CPCJ Águeda                                    | 13           | 17           | 12           |              | -             |        |

|  |        |        |        |       |                                  |       |
|--|--------|--------|--------|-------|----------------------------------|-------|
| acompanhados pela Técnica Cooptada   |        |        |        | 21    |                                  | -     |
| N.º presenças nas Reuniões da CPCJ Águeda <sup>5</sup>   | 17     | 24     | 22     | 13    | -                                | -     |
| N.º Visitas Domiciliárias efetuadas  | -      | 96     | 89     | 52    | 100                              | 12    |
| N.º Empréstimo/aluguer de Ajudas Técnicas  | 39     | 53     | 48     | 35    | 25                               | 30    |
| N.º Pedidos de Financiamento de Ajudas Técnicas ao ISS   | 35     | 22     | 23     | 10    | 15                               | 9     |
| N.º Embalagens Fraldas para Bebé atribuídas  | 344    | 385    | 157    | 75    | -                                | 103   |
| N.º Embalagens Produtos Incontinência atribuídas   | 640    | 442    | 447    | 299   | 250                              | 370   |
| N.º Refeições Cozinha social (pequeno almoço, almoço, lanche, Jantar e Ceia)                   | 31.833 | 38.484 | 48.177 | 45105 | 55000                            | 46695 |
| Cozinha Comunitária (n.º refeições)  | -      | 12.187 | 9.635  | 3.754 | Manter                           | 1700  |
| Lavandaria Social (n.º utilizações)  | 181    | 228    | 538    | 520   | Responder a 98% das solicitações | 504   |
| Nº de Clientes apoiados na lavandaria Social   | -      | -      | 22     | 26    | -                                | 20    |
| Lavandaria Comunitária (n.º utilizações)   | -      | 548    | 445    | 193   | Manter                           | 178   |
| Balneários Sociais (n.º utilizações) CC  | 702    | 325    | 151    | 538   | Responder a 98% das solicitações | 402   |
| Nº de Clientes que utilizaram os Balneários Sociais  | -      | -      | 64     | 21    | -                                | 11    |
| Balneários Sociais (n.º utilizações) pelos Jovens dos Ateliers Desenvolvimento de Competências | -      | -      | 481    | 260   | -                                | 27    |
| Nº de Clientes que utilizaram os Balneários Sociais – Ateliers Desenvolvimento de Competências | -      | -      | 31     | 26    | -                                | 16    |

<sup>5</sup> Reuniões da CPCJ Águeda inclui Reuniões quinzenais da Comissão Restrita e Reuniões da Comissão Alargada  
Relatório de Atividades e Contas 2014

|   |     |     |     |   |        |     |
|---|-----|-----|-----|---|--------|-----|
| N.º Cabazes de alimentos fornecidos (PCAAC+BA+Campanhas)                              | 986 | 999 | 857 | 713   | 950    | 531 |
| Apoios económicos concedidos  | 92  | 119 | 141 | 68  | Manter | 42  |
| N.º Requerimentos CSI entregues no ISS  | -   | 21  | 10  | 11  | -      | 5   |
| N.º Atendimentos efetuados no âmbito do CSI   | -   | 44  | 17  | 22  | -      | 13  |
| N.º de Encaminhamentos para Consultas de STDR   | -   | -   | 3   | 0 (mesmo motivo que se encontra descrito em relação ao CAT) | -      | -   |
| N.º de Encaminhamentos para Consultas de Medicina Familiar e outros serviços de saúde | -   | -   | 6   | 3   | -      | 0   |
| N.º de Encaminhamentos para Consultas de Psiquiatria                                  | -   | -   | 12  | 6   | -      | 2   |
| N.º de Encaminhamentos para Consultas CRI/CRAC/Alcoologia                             | -   | -   | 1   | 2   | -      | 3   |
| N.º de Encaminhamentos para toma de injetável no Centro de Saúde                      | -   | -   | 26  | 22  | -      | 13  |

**Tabela 5** – Dados 2010 / 2011 / 2012 / 2013 / 2014 referente Centro Comunitário “Porta Aberta”

Procurou-se ao longo do ano dar resposta ao maior número de indivíduos/famílias em situação de vulnerabilidade, 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, 2012, 2013 e 2014, através dos indicadores, existentes na Tabela 2.

Relativamente ao número de **processos familiares acompanhados** verificou-se um aumento comparativamente a 2013, sendo que 98.75% dos clientes acompanhados cumpriram o **Plano de Inserção**.

No que diz respeito ao número de **atendimentos efetuados pela Técnica Superior de Serviço Social**, verificou-se uma ligeira diminuição relativamente a 2013 e a meta para 2014 não foi

cumprida, uma vez que estavam previstos 2000 atendimentos. No entanto, a Equipa Técnica conseguiu dar resposta a todos os clientes que recorreram à Instituição a solicitar atendimento. Constatámos que este tipo de dados não pode ser previsto, uma vez que não depende das Técnicas, mas sim da procura, pelo que futuramente não faremos previsão de metas para este indicador.

Quanto ao número de **visitas domiciliárias** efetuadas o número ficou muito aquém da meta estabelecida para 2014, o que se deve ao facto da Técnica neste último ano apenas ter feito visitas domiciliárias quando era mesmo necessário ir ao terreno. Isto aconteceu devido ao elevado volume de trabalho da Técnica, tendo em conta que para além do seu trabalho habitual passou a ter também o protocolo das Cantinas Sociais do Plano de Emergência Social.

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. Em 2014 foram cedidas 30 ajudas técnicas à população do concelho de Águeda, quer através de empréstimo, quer através de aluguer, dependendo da situação económica. Foram ainda enviados 9 pedidos de financiamento de ajudas técnicas ao 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. Em 2014 distribuámos 370 embalagens de fraldas, resguardos ou pensos.

A Delegação de Águeda da CVP também apoia a população ao nível de fraldas para bebé, em situações de extrema necessidade. Em 2014 foram fornecidas 103 embalagens de fraldas para bebé de forma gratuita.

No que diz respeito à **Cantina Social**, no ano de 2014 verificámos um aumento de cerca de 1590 refeições comparativamente a 2013, no entanto não atingimos a meta que havíamos estabelecido, que era de 55000. Uma vez mais constatámos que neste tipo de indicadores não se podem estabelecer metas, uma vez que não depende do nosso trabalho o aumento do número de refeições, mas sim da procura. A Equipa Técnica a CVP avalia todos os pedidos de apoio ao nível da Cantina e caso se verifique a necessidade, todos têm resposta, não existe lista de espera, nem

número máximo de refeições a servir diariamente. A política da Instituição é dar resposta a todos os que comprovadamente necessitam de apoio.

Quanto à **Cantina Comunitária**, uma vez mais tivemos um elevado decréscimo comparativamente ao ano anterior, o que já se vem verificando nos últimos anos, o que se deve ao aumento da oferta que se tem verificado em Águeda, em que os Restaurantes têm preços cada vez mais acessíveis e com a possibilidade de maior escolha.

No que diz respeito ao apoio alimentar em géneros, em 2014 foram distribuídos 531 **cabazes de alimentos**. Denota-se um decréscimo relativamente a 2013 e não foi possível atingir a meta estabelecida para 2014. Este decréscimo deve-se ao facto de no ano de 2014 a Instituição ter muito menos alimentos para distribuir, visto que os cabazes do Banco Alimentar passaram a ser menos e mais reduzidos em quantidades e não obtivemos alimentos fruto das habituais campanhas que eram realizadas pela comunidade em prol da CVP, o que fez com que não tenha sido possível fornecer cabazes de alimentos todos os meses às famílias, como era habitual nos anos anteriores. Esta situação está a ser alvo de análise pela Equipa Técnica e Direção da Instituição, com vista a definir estratégias para angariar mais géneros alimentares.

Analisando os dados referentes à **Lavandaria Social** foram apoiados 20 clientes, havendo um decréscimo de 6 clientes relativamente a 2013, e um total de 504 utilizações.

Quanto à **Lavandaria Comunitária**, verificou-se um ligeiro decréscimo comparativamente a 2013.

Relativamente ao **Balneários Sociais**, 11 clientes beneficiaram desta resposta, havendo um decréscimo relativamente ao ano transacto, devido ao facto dos utentes começarem a arrendar casas com melhores condições de habitabilidade que lhe permite efectuarem a higiene pessoal em casa, e os jovens dos Ateliers Ocupacionais utilizarem a resposta pontualmente. Relativamente ao nº de utilizações em 2014 foram contabilizados 402 banhos gratuitos.

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 42 apoios económicos em 2014.

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. Apesar da saúde

ter sido a área com mais impacto ao nível dos apoios económicos, em 2014 também se verificou um elevado número de apoios para pagamento de despesas relacionadas com habitação (renda, água, eletricidade e gás).

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.

Relativamente aos atendimentos realizados pela Psicóloga estes diminuíram ligeiramente em relação a 2013, o que se deve a um aumento dos atendimentos aos clientes do CAT, já explicitados aquando da descrição daquela resposta social. O número de clientes acompanhados em Consulta Psicológica aumentou, sobretudo porque houve maior oscilação/variabilidade nos clientes acompanhados ao longo do ano.

Os procedimentos adoptados em relação ao Acompanhamento Psicológico continuam de acordo com o que foi descrito no Relatório de Actividades de 2013. Assim, de acordo com a disponibilidade da Psicóloga realiza-se uma Consulta de Triage onde é definido a continuidade do acompanhamento psicológico, definidas as condições para a Consulta Psicológica e estabelecido o acordo terapêutico entre Técnico e cliente. Caso não sejam reunidas as condições para a continuidade do acompanhamento psicológico, a entidade responsável pelo encaminhamento é informada e/ou o cliente é encaminhado para o serviço adequado às suas necessidades/competências. As Consultas Psicológicas são realizadas de acordo com a periodicidade adequada à necessidade do cliente e respeitando, sempre que possível, a sua preferência e disponibilidade em termos de horário, interferindo o menos possível na sua actividade profissional e organização da vida pessoal.

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

| <b>Indicador</b>   | <b>Valor (2011)</b> | <b>Valor (2012)</b> | <b>Valor (2013)</b> | <b>Valor (2014)</b> |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Nº Jovens frequentaram os Ateliers Desenvolvimento de Competências | 25                  | 40 (25%) ↑          | 43                  | 41                  |
| Jovens que têm os objetivos do PDI totalmente alcançados           | -----               | -----               | 65%                 | 87%                 |
| N.º Ações de Sensibilização Temáticas                              | -----               | 13                  | 18                  | 16                  |
| N.º Passeios/Visitas temáticas                                     | -----               | 37                  | 27                  | 45                  |

|  |       |     |     |     |
|--|-------|-----|-----|-----|
| N.º Consultas gratuitas de Medicina Dentária <sup>6</sup>  | 15    | 40  | 20  | 13  |
| 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% | 57% | 51% |
| Grau de Satisfação dos Jovens da resposta  | ----- | 76% | 60% | 67% |

**Tabela 6** – Dados 2011/2012 / 2013 / 2014 referentes Ateliers Desenvolvimento de Competências para Jovens dos 12 aos 16 anos

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

| Indicador  | Valor (2011) | Valor (2012) | Valor (2013) | Previsto 2014 | 2014  |
|--|--------------|--------------|--------------|---------------|-------|
| Nº Clientes a frequentar os Ateliers Ocupacionais          | -----        | 120          | 67           | Manter        | 54    |
| Clientes que têm os objetivos do PDI totalmente alcançados | -----        | -----        | 60%          | Manter        | 58%   |
| N.º Ações de Sensibilização Temáticas                      | -----        | 12           | 2            | 5             | 25    |
| Realização de Amostras Biológicas                          | -----        | 3            | 2            | 4             | 2     |
| N.º Passeios/Visitas temáticas                             | -----        | 17           | 2            | 2             | 3     |
| Grau de Satisfação dos clientes da resposta                | -----        | 80%          | 81% Bom      | 80% Bom       | 90.3% |

**Tabela 7** – Dados 2011/2012 / 2013 / 2014 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.

<sup>6</sup> Estas Consultas de Medicina Dentária gratuitas destinam-se apenas aos Jovens que frequentam os Ateliers Desenvolvimento de Competências e estas inseridas no Protocolo de Cooperação com a Clínica Dentária “Sorrisos Perfeitos”



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, as saídas e atividades no exterior da instituição. Esta metodologia é resultado da necessidade de proporcionar aos jovens, maioritariamente provenientes de famílias problemáticas, experiências únicas, enriquecedoras e diversificadas.

Durante o ano de 2014, 41 jovens frequentaram esta resposta, concretizando uma ligeira diminuição 2 jovens relativamente a 2013.

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.<sup>a</sup> 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 **Protocolo de Cooperação com a Clínica Dentária “Sorrisos Perfeitos”**, proporcionado tratamento dentário gratuito aos jovens que frequentam os ateliers. Perfazendo um total de 13 Consultas de Medicina Dentária, durante o ano de 2014.

Relativamente às Ações de Sensibilização temáticas, ocorreram 16 e 45 Passeios/visitas temáticas.

Relativamente ao envolvimento da família dos jovens em toda a dinâmica da instituição, houve uma redução para uma taxa de 51% não atingindo o previsto.

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

Durante o ano de 2014, 54 clientes frequentaram esta resposta, dos quais 58% clientes alcançaram totalmente os objetivos do PDI. Um ligeiro decréscimo do número de clientes a frequentar os Ateliers Ocupacionais, no entanto realce-se que durante o ano mante-se um número estável em relação a 2013, voltando a verificar-se que não existe diminuição da procura mas mantêm-se a dificuldade em autonomizar os clientes.

#### F. Objetivo definido:

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

| <b>Indicador</b>  | <b>Valor</b><br>(18/12/2010 a<br>17/12/2011) | <b>Valor</b><br>(18/12/2011 a<br>17/12/2012) | <b>Valor</b><br>(2013) | <b>Previsto</b><br>2014 | <b>Valor</b><br>(2014) |
|---|--|--|------------------------|-------------------------|------------------------|
| N.º famílias acompanhadas   | 217  | 179  | 170                    | 200                     | 160                    |
| N.º Acordos/Contratos de Inserção assinados   | 172  | 157  | 153                    | 130                     | 140                    |
| N.º Beneficiários abrangidos nos Acordos/Contratos de Inserção  | 398  | 394  | 309                    | 350                     | 305                    |
| N.º Requerimentos entrados  | -----  | -----  | 57                     | 80                      | 81                     |
| N.º Acordos/Contratos de Inserção cessados  | 67   | 64   | 68                     | 100                     | 129                    |
| N.º Ações acordadas   | 915  | 911  | 950                    | 1.000                   | 856                    |
| N.º visitas domiciliárias   | 887  | 565  | 504                    | 700                     | 303                    |
| N.º Atendimentos efetuados Técnica Superior Serviço Social  | 867  | 673  | 578                    | 800                     | 454                    |
| N.º Atendimentos efetuados Psicóloga  | 515  | 309  | 304                    | 400                     | 174                    |
| N.º momentos de trabalho (ações desenvolvimento sociocomunitárias: 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  | 343                    | 400                     | 358                    |
| N.º Total de reuniões de NLI  | 51   | 34   | 33                     |                         | 31                     |

Tabela 8 – Dados 2011 / 2012 / 2013/ 2014 referentes Protocolo Rendimento Social de Inserção

Os Contratos de Inserção do RSI são constituídos por um conjunto de ações com vista à efectiva integração sociocomunitária dos beneficiários, no sentido de criar, de acordo com as respetivas situações, condições facilitadoras à sua autonomização da medida. Estes contratos são celebrados entre os beneficiários, os Técnicos Gestores e as entidades obrigatórias integrantes do NLI de Águeda, com a colaboração, ainda, de algumas entidades não obrigatórias. Neste sentido, importa acrescentar que não se verificou uma grande oscilação quanto ao número de contratos assinados. Verificou-se, contudo, um aumento do número de requerimentos entrados, que se pode explicar devido ao aumento do número de cessações.

No que toca à intervenção directa com as famílias constatou-se uma diminuição significativa no número de visitas domiciliárias e, conseqüentemente, uma ligeira diminuição no número de atendimentos por parte da TSS, já que é nas visitas domiciliárias que são detectadas algumas inconformidades que levam ao encaminhamento dos beneficiários, por parte das Ajudantes de Acção Directa, para o atendimento da Técnica. Por sua vez, o número de visitas domiciliárias diminuiu drasticamente devido à falta de financiamento da equipa, por parte do ISS, IP, nos meses de Agosto, Setembro, Outubro, Novembro, Dezembro e Janeiro.

De salientar, ainda, que o reduzido número de atendimentos por parte da Psicóloga se deve ao facto de ter havido uma substituição da Técnica que implica, conseqüentemente, um período de aprendizagem, aliado ao facto de ter existido toda uma reestruturação ao nível das funções da mesma.

### G. Objetivo definido:

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.

| <b>Indicador</b>                                  | <b>Valor<br/>(2012)</b> | <b>Valor<br/>(2013)</b> | <b>Previsto<br/>2014</b> | <b>Valor<br/>(2014)</b> |
|---|-------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------|
| N.º Refeições Cozinha social<br>(Almoço e Jantar) | 7.266                   | 32.931                  | _____                    | 30.913                  |

**Tabela 9** – Dados 2012/ 2013 / 2014 referentes ao Protocolo Rede Solidária de Cantinas Sociais

O Protocolo Rede Solidária de Cantinas Sociais no âmbito do Plano de Emergência Social celebrado a 28 de Maio de 2012 com o Instituto Segurança Social contemplava a entrega de 65 refeições diárias. No dia 29 de Janeiro de 2013 foi renovado o Protocolo com o Instituto

Segurança Social, passando a Delegação de Águeda a contemplar a entrega de 100 refeições diárias, destinadas preferencialmente a consumo externo durante sete dias da semana.

Esta resposta social inserida na Rede Solidária de Cantinas Sociais, criada pelo Programa de Emergência Social, e destina-se a pessoas idosas com baixos rendimentos, a famílias expostas ao desemprego e a famílias com filhos ao encargo, a pessoas portadoras de deficiência, incapacidade ou invalidez, e a pessoas com dificuldades de reingresso no mercado de trabalho, designadamente a desempregados de longa duração.

Maximizando os recursos existentes na instituição e aproveitando a experiência e o saber que a instituição detém, o PEA, inserido na Rede Solidária de Cantinas Sociais e numa lógica de proximidade, veio permitir que fosse dada resposta às populações de maior vulnerabilidade e carência social.

Durante o ano em apreciação, 2014, foram assim fornecidas 30.913 refeições de forma totalmente gratuita.

#### **H. Objetivo definido:**

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

| <b>Indicador</b>  | <b>Valor<br/>(2011)</b> | <b>Valor<br/>(2012)</b> | <b>Valor<br/>(2013)</b> | <b>Previsto<br/>2014</b>    | <b>2014</b> |
|---|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------------|-------------|
| N.º de serviços de transporte de doentes, através do Protocolo com ARSC   | 2.357                   | 4.535                   | 8.063<br>↑77.8%         | Manter                      | 7.631       |
| N.º de serviços de transporte de doentes, através do Protocolo com INEM   | 30                      | 36                      | 24                      | 40                          | 7           |
| N.º de serviços de transporte de doentes, solicitados por particulares  | -----                   | 343                     | 407<br>↑19%             | Manter                      | 2.673       |
| N.º de serviços de transporte de doentes, solicitados pelo CHBV   | 1.425                   | 1.736                   | 1.905<br>↑10%           | Manter                      | 68          |
| N.º de serviços de transporte de doentes, com credencial do CHBV  | -----                   | 3.093                   | 3.366<br>↑9%            | Manter                      | 0           |
| N.º de serviços de transporte de doentes, solicitados pelos HUC   | -----                   | -----                   | 379                     | Manter                      | 0           |
| 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                      | 55<br>↑6%               | Aumentar<br>5%              | 51          |
| N. de voluntários envolvidos em participações em Eventos  | -----                   | 200                     | 247<br>↑23.5%           | Aumentar<br>10%             | 191         |
| N.º de representações da EEST em cerimónias (Cerimónia em Castanheira do Vouga)   | -----                   | 1                       | 1                       | Sempre<br>que<br>solicitado | 7           |
| Responder prontamente, ao CDOS, a qualquer situação de Catástrofe, Sinistro e Calamidade Pública, (n.º de presenças/n.º solicitações)   | -----                   | 6                       | 2                       | Sempre<br>que<br>solicitado | 0           |
| Criar Departamento de Formação da Equipa de Emergência  | -----                   | -----                   | Concluído               | -----                       | -----       |
| Efetuar Levantamento de Necessidades de Formação 2014   | -----                   | -----                   | Concluído               | -----                       | -----       |
| Elaborar Plano de Formação 2014   | -----                   | -----                   | Concluído               | -----                       | -----       |
| Taxa de concretização do Plano de Formação 2013 (n.º sessões realizadas/n.º sessões planeadas)  | -----                   | -----                   | 85%                     | 80%                         | -----       |

|   |         |         |         |             |         |
|---|---------|---------|---------|-------------|---------|
| N.º de Cursos de Formação (reciclagem) para Membros Ativos da EEST  | -----   | 1       | 2       | 2           | 1       |
| Taxa de Aproveitamento dos Cursos de Formação (reciclagem)  | -----   | -----   | 100%    | 70%         | -----   |
| N.º de Cursos de Formação Base/TAT para novos Membros Ativos da EEST  | -----   | 2       | 3       | Aumentar 5% | -----   |
| Taxa de Aproveitamento dos Cursos de Formação Base/TAT  | -----   | -----   | 91%     | 70%         | -----   |
| Prestar Sessões de Esclarecimento sobre os cuidados de saúde primários, às populações das freguesias do concelho, bem como a Instituições, Escolas, entre outros; | -----   | 0       | 10      | -----       | -----   |
| Promover Cursos de Primeiros Socorros e Suporte Básico de Vida, em empresas, escolas e população em geral;  | -----   | 5       | 10      | -----       | -----   |
| Elaboração de rastreios na área da saúde  | -----   | 0       | 10      | -----       | -----   |
| N.º Kms viaturas de EEST  | 342.295 | 359.287 | 372.402 | -----       | 278.389 |

Tabela 10 – Dados 2011/ 2012/2013/2014 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, houve uma diminuição de 432 serviços.

No que diz respeito ao número de serviço de transporte de doentes, através do Protocolo com INEM, enquanto Posto de Reserva de INEM, efetuaram-se 7 serviços, menos 17 serviços do que no ano de 2013.

Realce-se que também se verificou um aumento do n.º de serviço de transporte de doentes, solicitados pelo Centro Hospitalar Baixo Vouga (CHBV), de 1.837 e não se realizou nenhum serviço com credencial do CHBV.

Conforme dados da tabela, constata-se que em 2014 a Equipa de Emergência participou em **51 eventos**, em menos 4 eventos do que em 2013, iniciativas através de assistência sanitária, com recursos humanos e materiais (Feira do Leitão, Operação Fátima, Jogos de Futebol, *Drag Racing Team* entre outros), envolvendo um total de **191 voluntários**, menos 56 do que em 2013.

Durante o ano 2014, a Equipa de Emergência não respondeu nenhuma solicitação do CDOS.

Salienta-se o número de Km's de viaturas percorridos pela Equipa de Emergência e Transporte, 278.389Km's, menos 94.013Km's relativamente a 2013, o que se justifica pela drástica diminuição dos serviços de transporte.

### I. Objetivo definido<sup>7</sup>:

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

| Indicador                          | Valor atual<br>(2012) | Valor<br>(2013) | Previsto<br>2014 | Valor<br>(2014) |
|------------------------------------|-----------------------|-----------------|------------------|-----------------|
| N.º atuações a nível nacional      | 10                    | 8               | 12               | 12              |
| N.º atuações a nível internacional | 1                     | 0               | 1                | 1               |

Tabela 11 – Dados 2012/2013/2014 referentes Grupo Coral

Durante o **ano de 2014**, efetuaram-se as seguintes atuações:

5 de Janeiro - Concerto de Reis - Igreja de Macieira de Alcôba

15 de Março - XIX Encontro de Coros da Bairrada - Recardães

12 de Abril - Aniversário da CVP Águeda - Missa na Igreja Matriz

26 de Abril - Comemorações dos 500 anos do Foral Manuelino de Avelãs de Caminho - Concerto na Igreja Matriz

31 de Maio - Concerto de Primavera - CEFAS

7 de Junho - Encontro de Coros de Viseu - Sé Catedral

14 e 15 Junho - Concerto na Quarteira

27 e 28 de Setembro - Festival de Música Coral Auria Canta - Ourense

4 de Outubro - 8º Aniversário do Coro da CVP Águeda

12 de Outubro - Concerto em Lisboa - Chiado - Basílica dos Mártires

13 de Dezembro - Concerto de Natal - Igreja da Castanheira do Vouga

21 de Dezembro - Concerto de Natal - Casa da Cultura de Seia

O Coro da Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa manteve o seu trabalho regular, durante o ano de 2014, procurando participar em todos os concertos/iniciativas para os quais foram convidados.

<sup>7</sup> Objetivo definido da responsabilidade do Maestro Sérgio Brito  
Relatório de Atividades e Contas 2014

## J. Objetivo

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

| Indicador  | Valor (2011) | Valor (2012) | Valor (2013) | Valor (2014) |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|
| N.º Parcerias/Protocolos existentes  | 4            | 7            | 16<br>↑129   | 13           |
| N.º Campanhas em que a instituição é entidade organizadora/participante  | 3            | 10           | 11           | 10           |
| N.º de Participações/Representações em Seminários/Debates/Congressos   | 11           | 23           | 14           | 15           |
| N.º de Participações/Representações em Reuniões promovidas por outros serviços <sup>8</sup>                      | 51           | 54           | 160<br>↑196  | 120          |
| N.º de Organizações/Participações em Eventos/Iniciativas   | 8            | 25           | 24           | 22           |
| N.º de pessoas colocadas a executar trabalho comunitário, através IRS Anadia                                     | -----        | -----        | 10           | 12           |
| N.º Cursos de Formação realizados no âmbito do Gabinete de Formação “Desenvolvimento Criativo e de Competências” | 1            | 2            | 1            | 0            |

Tabela 12 – Dados 2011/2012/2013/2014 referentes Parcerias/Campanhas, Eventos ou Iniciativas

Relativamente às Parcerias/Protocolos existentes, na Tabela 12, apenas é efetuada contabilização das **Parcerias/Protocolos** formais celebrados.

Durante o ano em apreciação, 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.

Neste sentido foi celebrado no dia 3 de Janeiro de 2014 **Protocolo com Universidade de Aveiro**, para realização de Estágio Curricular do Curso de Especialização Tecnológica em Práticas Administrativas e Tradução, com duração de 540 horas.

<sup>8</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.



### **Protocolo Rede Solidária de Cantinas Sociais no âmbito do Plano de Emergência Social**

renovado a 17 de Abril de 2014, a 1 de Setembro de 2014 e a 2014 de Outubro de 2014 com o Instituto Segurança Social, passando a Delegação de Águeda a contemplar a entrega de 100 refeições diárias.

Em 2014, foi celebrado um **Protocolo com Escola Secundária Adolfo Portela** 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.

No dia 27 de Fevereiro de 2014, celebração **Protocolo com Escola Secundária de Adolfo Portela** para colocação em Formação em Contexto de Trabalho, num total de 420 horas, 1 aluno na área de Informática.

Em 2014, foi celebrado um **Protocolo com Escola Fernando Caldeira** para a realização de um Plano Individual de Transição (PIT) para de dois alunos 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.

13 de Outubro de 2014, celebração Protocolo com a Câmara Municipal de Águeda no âmbito do Programa de Apoio às Organizações de Solidariedade Social, medida C.

13 de Outubro de 2014, celebração Protocolo com a Câmara Municipal de Águeda no âmbito do Programa de Apoio às Organizações de Solidariedade Social, medidas A e B.

No dia 3 de Outubro de 2014 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 5 alunos.

Em 2014, renovação do Protocolo celebrado com D’Orfeu para constituição de *Opá! Orquestra Percussiva de Águeda*.

| Indicador  | Valor (2011) | Valor (2012) | Valor 2013   | Valor 2014  |
|--|--------------|--------------|--|---|
| Nº de Reuniões entre Direção / Direção Técnica e a Equipa Técnica / todos os colaboradores | 1            | 14           | 15   | 12  |
| Nº de Reuniões entre Direção Técnica e a Equipa Técnica                                    | 36           | 21           | 49   | 50  |
| N.º de Reuniões entre Responsável de cada Resposta e a Equipa                              | 45           | 44           | 22 (RSI)<br>18 (Ateliers)<br>11 (CAT)<br><b>Total - 51</b> | 21 (RSI)<br>20 (Ateliers)<br>9 (CAT)<br><b>Total - 50</b> |
| Nº Reuniões Equipa Qualidade   | -----        | -----        | 13   | 10  |

Tabela 13 – Dados 2011/2012/2013/2014 referentes Reuniões ocorridas internas

## K. Objetivo Estratégico

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.

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.

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.

## L. Objetivo Estratégico

Procurar fontes alternativas de financiamento operacional ou otimizar as existentes, através do desenvolvimento de ações que visem o aumento do número de associados, angariação de donativos, aumento do volume de vendas de produtos de *merchandising*, aumento dos serviços prestados ao exterior e otimização de outros proveitos operacionais.

| Indicador  | Valor 2012   | Previsto 2013 | Valor 2013   | Valor 2014 |
|--|--------------|---------------|--------------|------------|
| Volume de rendimentos próprios<br>(exceto subsídios<br>contratualizados) | 342.386,58 € | 390.500 €     | 434.136,13 € | 450.000€   |

Tabela 14 – Dados 2012 / 2013 / 2014 referentes Volume Receitas próprias

## M. 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  | Valor 2012 | Valor 2013 | Valor 2014 |
|--|------------|------------|------------|
| Liquidez geral   | 1,32       | 1,31       | 1,31       |
| Autonomia Financeira = Total do<br>Capital próprio / Ativo Líquido     | 71%        | 71%        | 73%        |
| Taxa de Crescimento do Resultado<br>Líquido do Exercício               | - 75%      | 153%       | 165%       |
| Peso dos Fornecedores e Serviços<br>Externos (FSE/Custos totais X 100) | 22%        | 23%        | 25%        |
| Resultados da avaliação de<br>fornecedores                             | -----      | 85% A      | 80%        |
| Consumo de combustíveis  | 51.279,23€ | 53.085,80€ | 58.925,35% |
| Prazo médio de pagamentos com os<br>fornecedores                       | -----      | 30 dias    | 30 dias    |
| Taxa de crescimento dos Custos com<br>manutenção de viaturas           | -----      | 217%       | ↓-74%      |
| Execução orçamental dos gastos com<br>manutenções e reparações         | 14.866,64€ | 32.216,30€ | 25.000€    |

Tabela 15 – Dados 2012 / 2013 / 2014 referentes Gestão Orçamental

## **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          | 3          |
| Auxiliar (CAT)            | 2          |
| Auxiliar (CC)             | 2          |
| Auxiliar Limpeza          | 1          |
| Vigilante                 | 2          |
| Motoristas                | 8          |

| <b>Outsourcing</b>        |
|---------------------------|
| Técnico Oficial de Contas |
| Apoio Informático         |
| HSST                      |
| HACCP                     |
| Manutenção Segurança      |

| <b>Total Colaboradores – 37</b> |
|---------------------------------|
| • Sem Termo – 29                |
| • A Termo – 7                   |
| • Estágio - 1                   |

## 10. Recursos Físicos

| N.º de Edifícios: 3   |   |   |                           |   |                              |
|---|---|---|---------------------------|---|------------------------------|
| Edifício 1 – Av. Calouste Gulbenkian, 24, Águeda (cedido pela Câmara Municipal de Águeda) | 1 Receção   | Edifício 2 – Rua Eng. José Bastos Xavier (arrendado)      | 1 Armazém Ajudas Técnicas | Edifício 3 – Assequins (cedido pela Câmara Municipal de Águeda) | 1 Armazém Unidade de Socorro |
|   | 2 Gabinetes Atendimento   |   |                           |   |                              |
|   | 6 Gabinetes Técnicos  |   |                           |   |                              |
|   | 2 Salas Formação  |   |                           |   |                              |
|   | 1 Sala Convívio   |   |                           |   |                              |
|   | 1 Cozinha   |   |                           |   |                              |
|   | 1 Dispensa  |   |                           |   |                              |
|   | 1 Refeitório  |   |                           |   |                              |
|   | 2 Bares   |   |                           |   |                              |
|   | 2 Arrumos   |   |                           |   |                              |
|   | 4 Ateliers de Desenvolvimento   |   |                           |   |                              |
|   | 1 Auditório   |   |                           |   |                              |
|   | 1 Lavandaria  |   |                           |   |                              |
|   | 1 Armazém Ajudas Técnicas   |   |                           |   |                              |
|   | 4 Balneários  |   |                           |   |                              |
|   | 2 Quartos de Banho completos  |   |                           |   |                              |
|   | 3 WC'S  |   |                           |   |                              |
|   | 5 Quartos   |   |                           |   |                              |
|   | 1 Sala Reuniões   |   |                           |   |                              |
|   | 1 Gabinete Presidente   | 1 Apartamento tipologia T4 arrendado no Edifício da Caixa |                           |   |                              |
| 1 Gabinete Administrativo   | 1 Loja Social inaugurada a 1 de Novembro 2013, num espaço cedido na Rua da Misericórdia em Águeda |   |                           |   |                              |
| 1 Gabinete Vigilante  |   |   |                           |   |                              |
| 1 Secretaria  | <b>N.º de Viaturas: 15</b>  |   |                           |   |                              |
| 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   |   |                           |   |                              |

## 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

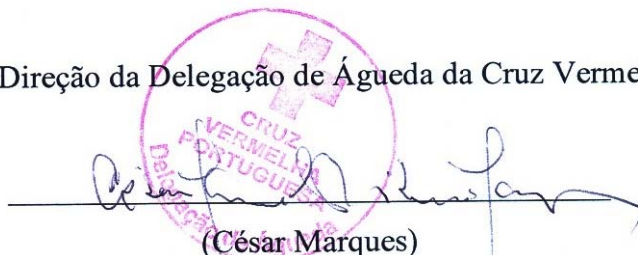
No sentido da melhoria contínua e, ainda, em resultado das exigências dos processos de implementação de acordo com a Norma NP EN ISO 9001:2008, durante o ano 2014, foram revistos e reajustados os quadros de indicadores, pelo que o Sistema de Monitorização e Avaliação ainda não se encontra solidificado.

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 continuam a ser trabalhadas no exercício de 2015.

Conclui-se assim que o Sistema de Gestão da Qualidade concluído em Abril de 2013, contribuiu diretamente 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, 2 de Fevereiro de 2015

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



(César Marques)