

Ano
2019

Plano de Ação Estratégico

Orientações estratégicas, definição de objetivos e ações



Índice

1	Introdução	3
2	Estrutura Organizacional	5
3	Serviços Prestados.....	5
3.1	Respostas Sociais - Infância e Juventude: Crianças e Jovens	5
3.1.1	Creche.....	5
3.2	Respostas Sociais - População Adulta: Pessoas Idosas.....	6
3.2.1	Lar de Idosos.....	6
3.2.2	Centro de Dia.....	6
3.2.3	Serviço de Apoio Domiciliário	7
3.3	Serviços de Ação Social – Família e Comunidade.....	7
3.3.1	Atendimento/ Acompanhamento Ação Social.....	7
3.4	Marcos relevantes no Centro Social de Carnide ao longo dos anos	8
3.5	Protocolos e Parcerias	8
4	Análise Estratégica.....	9
4.1	Análise SWOT	10
5	Formulação da Estratégica	10
5.1	Missão, Visão, Valores.....	10
5.2	Política da Qualidade.....	11
5.3	Aplicação da metodologia BSC – Balanced Scorecard.....	11
6	Plano de Ação	13
7	Recursos Financeiros e Patrimoniais.....	14
8	Anexos	14

[Handwritten signature]
V. M. J. C. B.
17/11/19

1 Introdução

O Centro Social de Carnide (CSC) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social que tem por objetivos o apoio a crianças, jovens e famílias; o apoio à integração social e comunitária, educação e formação profissional dos cidadãos e sua proteção na velhice e na invalidez. O seu âmbito de ação abrange a freguesia de Carnide, concelho de Pombal (Artigos 1º e 2º dos Estatutos).

O sucesso de uma organização da economia social depende da sua capacidade de adaptação às necessidades do seu mercado e de direcionar os seus recursos para essas mesmas necessidades.

As organizações, tal como as famílias, são grupos de pessoas que coordenam as suas atividades em busca de um fim comum. Coordenar atividades em busca de um fim comum é, no decorrer dos nossos dias, uma forma de planejar.

Assim, planeamento é definido como: a conceção de um futuro desejado, bem como dos modos de realização, com objetivo de examinar o futuro e delinear um plano de ação.

A estratégia pode, pois, ser definida como o conjunto de objetivos, finalidades, metas, diretrizes fundamentais e os planos para atingir os objetivos.

O Planeamento estratégico é, portanto, o processo que conduz à decisão sobre os objetivos da organização e das estratégias a implementar para os atingir.

O presente Plano de Ação constitui o documento orientador da estratégia do Centro Social de Carnide para o decorrer do ano 2019.

2 Órgãos Sociais

Assembleia Geral

Presidente – Jorge Manuel Gaspar Ferreira
1º Secretário – Élia Marisa da Mota Domingues
2º Secretário – Ramiro Santos Lopes
Suplente – Lília Maria Jesus Lopes
Suplente – Rita Margarida Morgado dos Santos
Suplente – Joni da Silva Gaspar

Direção

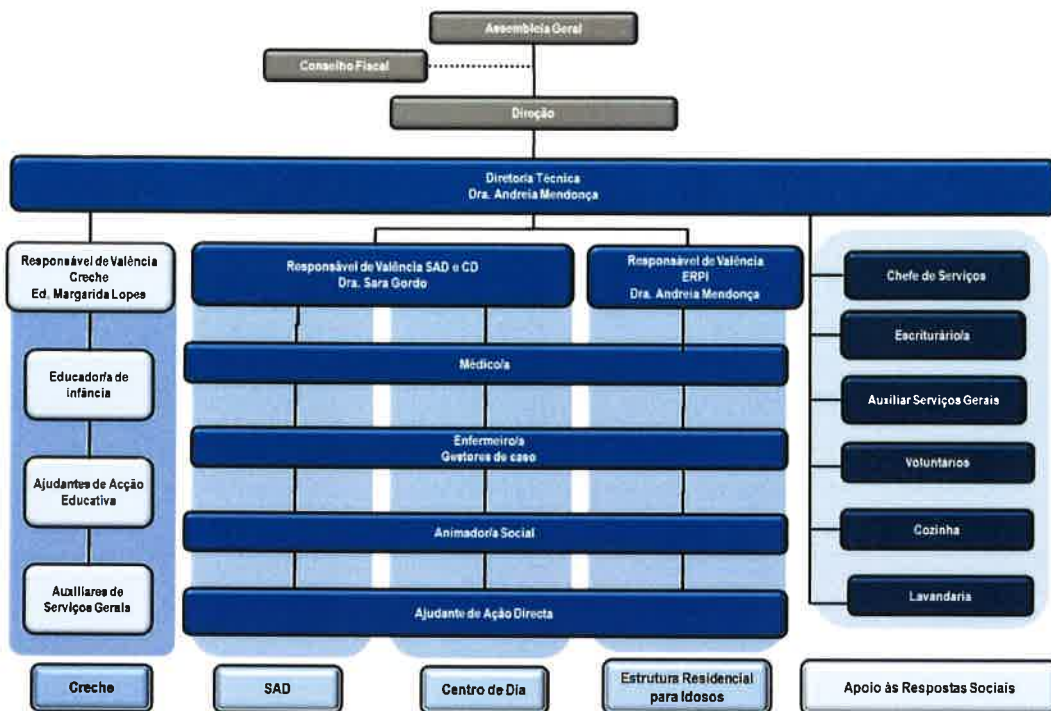
Presidente – João Manuel Ferreira Gomes
Vice-Presidente – David Conceição Lopes
Secretário – Vítor Manuel Mendes Morgado
Tesoureiro – Manuel Pereira Ferreira
Vogal – Maria Irene da Silva Lopes
Suplente – Maria Saudade Ferreira Gomes Fernandes
Suplente – Tânia da Silva Gaspar
Suplente – Patrícia Raquel Morgado Agostinho

Conselho Fiscal

Presidente – Fernando Manuel Santos
Vogal – Manuel de Jesus Pereira
Vogal – Isabel Maria da Mota Margarido
Suplente – Paulo Alberto Santos Lopes
Suplente – Rosália Maria Luz Pedrosa
Suplente – Ricardo Margarido Domingos

Handwritten signature and notes in blue ink.

3 Estrutura Organizacional



Aprovado em 27 de Outubro de 2017

4 Serviços Prestados

4.1 Respostas Sociais - Infância e Juventude: Crianças e Jovens

4.1.1 Creche

Destinatários:

- Crianças de idade compreendidas entre os 3 meses e os 3 anos, durante o período diário correspondente ao trabalho dos pais.

Protocolo de Cooperação com a Segurança Social: 33 Crianças

Denominação	Capacidade
Berçário	8
1-2 Anos	10
2-3 Anos	15

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Horário de funcionamento:

Segunda-Feira a Sexta-Feira*			
Abertura	7h30	Encerramento	19h30

*Exceto feriados

4.2 Respostas Sociais - População Adulta: Pessoas Idosas

4.2.1 Lar de Idosos

Destinatários:

- Pessoas de 65 e mais anos cuja situação/problema não lhes permita permanecerem no seu meio habitual de vida.
- Pessoas de idade inferior a 65 anos em condições excecionais, a considerar caso a caso.

Protocolo de Cooperação com a Segurança Social: 16 idosos

+ 1 Idoso em vaga não comparticipada

Horário de funcionamento:

Domingo a Sábado			
Abertura	00h00	Encerramento	24h00

4.2.2 Centro de Dia

Destinatários:

- Pessoas de 65 e mais anos autónomos ou semiautónomos que se mantêm no seu meio sócio familiar.
- Pessoas de idade inferior a 65 anos em condições excecionais, a considerar caso a caso

Protocolo de Cooperação com a Segurança Social: 16 idosos;

Capacidade para 30 idosos

Horário de funcionamento:

Segunda-Feira a Sexta-Feira*			
Abertura	8h30	Encerramento	17h30

*Exceto feriados

4.2.3 Serviço de Apoio Domiciliário

Destinatários:

- Indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidade básicas e/ou as atividades de vida diária.

Protocolo de Cooperação com a Segurança Social: 33 Idosos

Capacidade para 42 idosos

Horário de Funcionamento:

Segunda-Feira a 6ª Feira*				
Manhã	Abertura	8h30m	Encerramento	13h30
Tarde	Abertura	15h30m	Encerramento	17h30
Sábado*				
Manhã	Abertura	8h30m	Encerramento	13h30

*Exceto feriados

4.3 Serviços de Ação Social – Família e Comunidade

4.3.1 Atendimento/ Acompanhamento Ação Social

O CSC como entidade da Rede Social presta serviço de atendimento e acompanhamento social a pessoas que apresentam carências da mais variada ordem, encaminhando-as sempre que necessário para outras entidades.

Vinícius
M. J.
D. J.

- Protocolo com a **Farmácia Salgueiro, Lda.**, de Carnide, no âmbito da disponibilidade de produtos farmacêuticos, de acordo com as despesas mensais relacionadas com a Medicação e produtos farmacêuticos, para os utentes da Instituição;
- Protocolo com o **Instituto Politécnico de Leiria – Escola Superior de Educação e Ciências Sociais**, no âmbito de Formação em Contexto de Trabalho no âmbito dos cursos técnicas superiores profissionais;
- Protocolo com a **ETAP - Escola Tecnológica, Artística e Profissional de Pombal**, no âmbito de Formação em Contexto de Trabalho;
- Protocolo com a **CERCIPOM**, no âmbito da Formação prática em contexto de Trabalho;
- Protocolo com a **Polipom - Policlínica de Pombal** – no âmbito da disponibilidade de consultas de especialidade a preços reduzidos, para utentes, colaboradores e sócios da Instituição;
- Parceria com o **Banco Local de Voluntariado – projeto “Dar as Mãos”** – no âmbito da criação e disponibilidade de uma Banco de Voluntariado disponível às IPSS’s intervenientes no projeto;
- Parceria com a **Câmara Municipal de Pombal** e com as **Entidades Públicas Locais da Freguesia de Carnide**, nomeadamente, o **Centro de Saúde**, a **Junta de Freguesia**, a **Paróquia** e o **Agrupamento de Escolas de Pombal**, nomeadamente a Escola Básica de Carnide, no âmbito da criação de sinergias, colaboração e atividades entre si.

5 Análise Estratégica

Dentro das entidades da Economia Social, a estratégia foca-se, pois, na criação de valor social para os seus clientes. Só há criação de valor social, se à oferta de serviços corresponder uma efetiva procura. Neste âmbito, é com efeito, premente que estamos conscientes da importância de pensar estrategicamente a nossa organização. Pensar estrategicamente mais não é, assim, do que definir objetivos, mensurar desempenhos e publicitar resultados. Para tal, é importante que, em articulação plena, se conheça cabalmente a organização (interna e externamente), que se defina e dê a conhecer a missão e a visão da mesma, que se pensem,

Horário de funcionamento: 3ª e 5ª todo o dia mediante marcação prévia.

4.4 Marcos relevantes no Centro Social de Carnide ao longo dos anos

2018 – Transição do SGQ para a ISO 9001:2015

2017 – Abertura da Loja Social “Um Cantinho Para Todos” (Fevereiro);
Acompanhamento Auditoria APCER (Julho)

2016 – Hastear das Bandeiras com formalização da Certificação da Qualidade

2015 – Certificação do SGQ por Entidade Externa – APCER

2014 – Alargamento da Equipa de Serviço de Apoio Domiciliário

2013 – Aquisição da carrinha adaptada para pessoas com mobilidade reduzida

2012 – Formação do Banco de Voluntariado

2011 – Inauguração das novas Instalações e início de actividades das Respostas Sociais de Creche, Estrutura Residencial para Idosos e Centro de Dia

2007- Início do Serviço de Apoio Domiciliário em Instalações Temporárias

2002 – Associação reconhecida como IPSS

2001 - Constituição do Centro Social de Carnide enquanto Associação

4.5 Protocolos e Parcerias

O Centro Social de Carnide possui Protocolos e Parcerias, que beneficiam utentes e colaboradores da Instituição, com as seguintes entidades:

- Protocolo de Parceria com a **ALCANCE**, no apoio ao desenvolvimento e reabilitação pediátrica.
- Protocolo de Parceria com a **INFANCOOP, C.R.L. – Cooperativa de Pais Trabalhadores para Apoio à Infância**, no apoio à colaboração de troca de Serviços na área da Psicologia.
- Protocolo de Cooperação com o **Centro de educação Especial, Reabilitação e Integração de Alcobaça – CEERIA**, no Apoio à Colocação e desenvolvimento de Formação financiada.

concretizem objetivos, implementados através de estratégias acertadas, para que, no final, após a sua mensuração, possamos ter a certeza de que fizemos o que era importante e necessário tendo em conta as necessidades das partes interessadas. Enfim, trata-se, em boa verdade, de um ciclo de aprendizagem contínua.

5.1 Análise SWOT

A análise SWOT é uma ferramenta de gestão muito utilizada para o diagnóstico estratégico do ambiente interno e externo. O termo SWOT é composto pelas iniciais das palavras *Strengths* (Pontos Fortes), *Weaknesses* (Pontos Fracos), *Opportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças).

É através da análise SWOT que se determinam estratégias de intervenção conjugando os 4 critérios abordados.

Por questões de confidencialidade, a análise SWOT constará no anexo I ao presente documento, como instrumento de trabalho para a Direção, não sendo por isso divulgado.

6 Formulação da Estratégica

6.1 Missão, Visão, Valores

Missão

O Centro Social de Carnide procura dar resposta às necessidades da população, apoiando as famílias e a comunidade, em particular aos mais desfavorecidos através de respostas sociais.

Visão

Pretendemos que o Centro Social de Carnide seja uma referência no apoio social, procurando apoiar, orientar, encaminhar, educar, capacitar e ajudar os cidadãos, para que possam obter melhores níveis de qualidade de vida e desenvolvimento social.

Valores

- Solidariedade
- Respeito e Ética

Handwritten signature and initials in blue ink.

- Justiça e Equidade
- Profissionalismo
- Rigor e Qualidade

6.2 Política da Qualidade

O Centro Social de Carnide desenvolve a sua atividade assente nos seguintes princípios:

1. Responder às necessidades e expectativas dos clientes e restantes partes interessadas, de forma a garantir a sua satisfação plena;
2. Garantir a excelência nos serviços, melhorando continuamente a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade;
3. Prestar serviços através de equipas qualificadas, motivadas e centradas no Cliente;
4. Assegurar que todos os colaboradores se encontram informados, empenhados e comprometidos com a política da qualidade, participando ativamente na sua implementação e continuidade;
5. Criar sinergias com a comunidade que garantam a partilha de recursos e o cumprimento integral da missão do Centro Social de Carnide;
6. Cumprir os requisitos legais e normativos aplicáveis a sua atividade.

6.3 A metodologia BSC – Balanced Scorecard

O Centro Social de Carnide adotou a metodologia do Balanced Scorecard para melhor planear e gerir os objetivos a que se propõe.

No BSC são definidos objetivos assentes em 4 perspetivas: Clientes; Processos; Aprendizagem e Inovação; Financeira.

Para cada perspetiva foram definidos os objetivos estratégicos, que uma vez desdobrados permitem definir um planeamento para os atingir – as ações a desenvolver.

O Centro Social de Carnide não tem autonomia financeira, pelo que a garantia da sua sustentabilidade é o principal objetivo estratégico a querer ser alcançado.

Os objetivos aqui definidos serão posteriormente integrados no Mapa de Objetivos global da Instituição, ao abrigo do Sistema de Gestão da Qualidade.

A figura abaixo representa o Mapa Estratégico para o ano 2019.



7 Plano de Ação

Objetivo Operacional	Ação	Prazo
OE1: Satisfação dos clientes e outras partes interessadas		
Promover o envolvimento da família e comunidade	Comemoração do Carnaval	Fevereiro
	Arraial dos Santos	Junho
	Comemoração do Aniversário da Instituição	Setembro
	Passeio Anual	Setembro
	Comemoração do Natal	Dezembro
	Implementação do Projeto «Movimento Carnide Ativo»	Janeiro
	Participação no projeto concelhio “Dar as Mãos”	Ao longo do ano
Promover a participação ativa do cliente e outras partes interessadas	Auscultar as necessidades e expectativas do clientes, bem como de outras partes interessadas e manter a avaliação da sua satisfação.	Ao longo do ano
Melhorar a comunicação com os sócios	Disponibilizar mais informação aos associados, nomeadamente sobre benefícios, parcerias e participação nas atividades da instituição.	Ao longo do ano
OE2: Qualidade dos Serviços		
Manter ativo o Sistema de Gestão de Qualidade	Realização da Auditoria de Acompanhamento pela Entidade Certificadora	Julho
Potenciar o contacto com os livros, com a leitura	Em Creche, pretende-se criar uma biblioteca para as crianças, permitindo assim que, semanalmente levem um livro para casa, para os pais lerem uma história no fim de semana.	Até ao 4º trimestre de 2019
Otimizar o recursos humanos e materias em ERPI	Em ERPI pretende-se otimizar e reestruturar as áreas e os recursos de sala de estar, de refeições e de animação.	Implementação no 1º Trimestre com acompanhamento ao longo do ano
Otimizar o recursos humanos e materias em CD	Em CD pretende-se otimizar e reestruturar as áreas e os recursos de sala de estar, de refeições e de animação.	Implementação no 1º Trimestre com acompanhamento ao longo do ano
Melhorar o envolvimento dos utentes de SAD	Em SAD pretende-se realizar visitas domiciliárias mensais entre utentes de CD/ERPI com SAD	Mensal
OE3 – Instalações e Equipamentos Operacionais		
Melhorar/ Manter instalações e equipamentos operacionais	Aquisição de viatura de transporte coletivo com plataforma elevatória através de mecanismo de financiamento (Candidaturas ou Angariação de Fundos)	De acordo com a angariação de recursos financeiros
	Aquisição de gerador para garantir o fornecimento de energia às instalações do Centro Social em caso de falha no fornecimento	

OE4 – Pessoas Qualificadas e Motivadas		
Promover a qualificação dos colaboradores	Contemplar no Plano de Formação, ações de formação financiada existente no mercado	1º trimestre
Motivar os Colaboradores	Realizar pelo menos 2 ações de gestão emocional	1 em cada semestre
	Implementar um Sistema de Reconhecimento associado à metodologia de avaliação de desempenho	janeiro
OE5 - Sustentabilidade da Organização		
Promover atividades de angariação de fundos	Projeto de Marketing de Causa Social com uma Empresa	De acordo com cronograma do projeto
	Sensibilizar a comunidade para a consignação do IRS	abril
	Organização de 2 «Vendas de garagem»	março e setembro
	Realização da Feira da Amizade	fevereiro
	Realização da Feira de Natal	novembro
	Realizar contactos com empresas ao abrigo da Lei do Mecenato.	Março

8 Recursos Financeiros e Patrimoniais

Resultante da Conta de Exploração Previsional (ver em anexo II) e Orçamento de Investimento e Desinvestimento é apresentado o seguinte:

Conta de Exploração Previsional para 2019	
Gastos	763.812,15€
Rendimentos	766.041,45€
Resultado Líquido do Exercício	2.229,30€

9 Anexos

- Anexo I - Análise SWOT
- Anexo II - Conta de Exploração Previsional e Orçamento de Investimentos e Desinvestimentos

Anexos

[Handwritten signature]
Unidade
17.11.16

ANEXO I - Análise SWOT



[Handwritten signature]
V. Monteiro
11/11/16

ANEXO II - Conta de Exploração Previsional e Orçamento de Investimentos e Desinvestimentos