



**Centro Social
de Carnide**

Relatório de Atividades

2018



Ata de Direção N.º 166 de 15/02/2019

Cópia n.º1



ÍNDICE

1. Período a que se reporta a avaliação	3
2. Organização e Funcionamento	3
2.1. Instalações	3
2.2. Respostas Sociais	3
2.3. Organograma Funcional	4
3. Avaliação do Plano Ação Estratégico	4
3.1. Avaliação das Ações por Objetivo Específico	7
PERSPECTIVA DOS CLIENTES	7
PERSPECTIVA DO PROCESSO	13
PERSPECTIVA DA APRENDIZAGEM E CRESCIMENTO	15
PERSPECTIVA FINANCEIRA	19
4. Propostas de Intervenção Futura	21



1. Período a que se reporta a avaliação

Período de vigência: 01/01/2018 a 31/12/2018

2. Organização e Funcionamento

2.1. Instalações

O Centro Social de Carnide encontra-se em funcionamento em instalações situadas na Travessa da Fonte, desde 11 Setembro de 2011, com as Respostas Sociais de Centro de Dia, Serviço de Apoio Domiciliário, Estrutura Residencial para Idosos e Creche.

Anteriormente, o Centro Social de Carnide já desenvolvia, em instalações provisórias, o Serviço de Apoio Domiciliário, junto da Comunidade, desde 2007.

O exercício de 2018 correspondeu à consolidação dos processos chave e de gestão do Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com a transição da norma ISO 9001:2015, através uma metodologia de melhoria contínua, com base numa decisão estratégica, de forma a proporcionar uma base sólida para iniciativas de desenvolvimento sustentável.

Esta transição foi marcada e efetivada com a Auditoria Externa, por parte da Entidade Certificadora, APCER, pela qual o Centro Social de Carnide foi, com sucesso, auditado, para a Transição da Norma ISO 9001:2015, primando pelo desenvolvimento de um trabalho de qualidade e de excelência.

2.2. Respostas Sociais

O Centro Social de Carnide continuou a disponibilizar em 2018, as Respostas de Serviço de Apoio Domiciliário, ERPI, Centro de Dia e Creche.

Registaram-se 112 novas inscrições na totalidade das valências, comparativamente com as 99 inscrições no ano anterior, das quais 17 de creche, 28 em SAD, 18 em CD e 49 inscrições em lar de idosos, que se traduziram em 60 admissões.

Ao longo do período correspondente ao exercício de 2018 assistiu-se a manutenção da frequência de utentes nas Respostas de Creche e ERPI, que se encontram na sua lotação máxima, e ao aumento da frequência de utentes nas Respostas de Centro de Dia e SAD, que se encontram próximas da lotação máxima da capacidade das respetivas Respostas.

Em Dezembro de 2018 o Centro Social de Carnide contava com 115 utentes, valor que compara com os 99 utentes em Dezembro do ano anterior, distribuídos da seguinte forma: ERPI – 18; Serviço de Apoio Domiciliário – 42; Centro de Dia – 23; Creche – 32.

De sublinhar que, esgotadas as vagas participadas em todas as respostas sociais, o Centro Social tem vindo a assegurar os serviços a utentes de SAD e Centro de Dia em regime extra-acordo (a 31 de

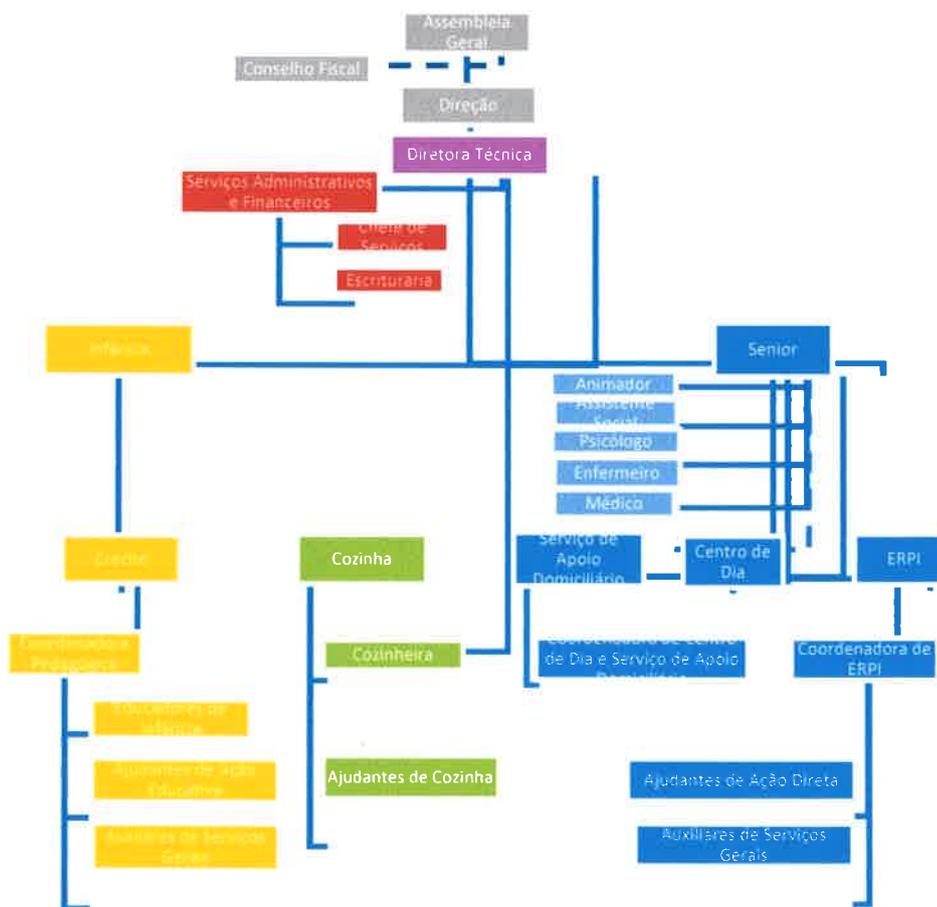
Margarida F. A.
M. T. Dias

dezembro, 16 utentes), mantendo as mesmas regras de cálculo de mensalidade, apesar de não contar, para estes utentes, com a comparticipação da Segurança Social.

Face a esta situação, com o objetivo de garantir a sustentabilidade do CSC e de assegurar o acesso dos utentes às Respostas Sociais, o CSC solicitou, em dezembro de 2018, ao Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Leiria, a reposição das vagas comparticipadas que foram objeto de redução em 2013 por não estarem, à data, ocupadas.

Caso não seja reposta a capacidade do acordo de cooperação celebrado em 2011 (Creche – 33 vagas Centro de Dia – 30 vagas; Serviço de Apoio Domiciliário – 42 vagas; Estrutura Residencial Para Idosos – 17 vagas) o CSC ver-se-á na contingência de ter que cobrar o valor real aos utentes extra-acordo, o que poderá comprometer, para a sua maioria, a capacidade de acesso às Respostas Sociais.

2.3. Organograma Funcional



3. Avaliação do Plano Ação Estratégico

Dentro das Entidades da Economia Social, a estratégia foca-se na criação de valor social para os seus clientes. Neste âmbito, estamos conscientes da importância de pensar estrategicamente na nossa

Unoz
P 78
MAT
D 10/18

organização de forma a 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 e que se pensem e concretizem objetivos, implementados através de estratégias acertadas, de acordo com as necessidades das partes interessadas.

O Plano de Ação Estratégico para 2018, foi desenhado com base na análise SWOT, como ferramenta de gestão utilizada para o diagnóstico estratégico do ambiente interno e externo, de forma a determinar as estratégias de intervenção.

Os objetivos estratégicos são atingidos quando a gestão de topo é capaz de difundir uma visão comum e induzir ações relevantes para se atingir o sucesso organizacional.

A aplicação da metodologia BSC – Balanced Scorecard - integra as ações Estratégicas, Operacionais e Organizacionais, estabelecendo um processo estruturado para a criação de medidas adequadas e objetivos em todos os níveis, possibilitando a integração entre os grupos de ações e garantindo o alinhamento de toda a organização, sobre 4 grandes perspetivas: Clientes; Processos; Aprendizagem e Crescimento; Financeira.

Considerando a sua natureza de Entidade sem fins lucrativos, e tendo presente o quadro de restrição financeira em que o país e a Instituição ainda se encontram, a garantia da sua sustentabilidade mantém-se como um dos principais objetivos estratégicos a querer ser alcançado, dado que este acaba por ser o suporte à prossecução dos seus fins sociais e, por conseguinte a todos os objetivos estratégicos.

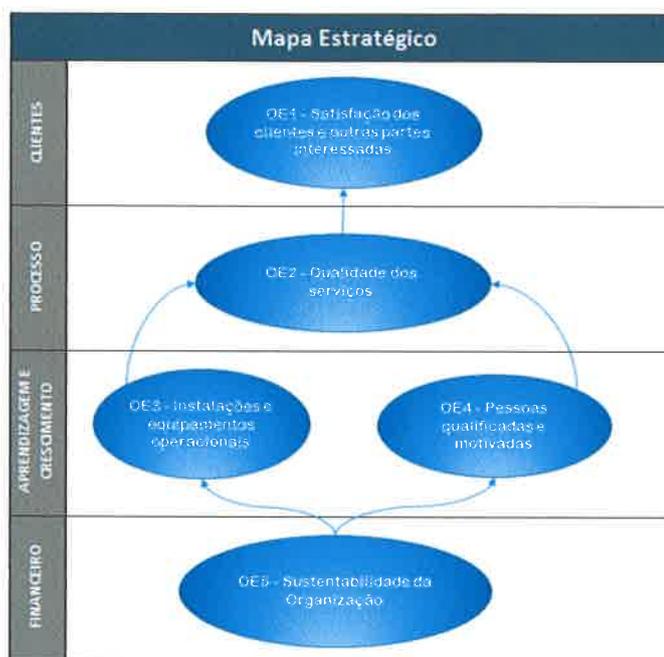
Este é um objetivo Institucional, mas também da Comunidade, tendo em conta que ação do CSC, consubstanciada nas suas Respostas Sociais tem impacto direto num universo superior a 500 pessoas, entre utentes, famílias, funcionários, voluntários, fornecedores e associados. Este é, portanto, um Centro Social de toda a Comunidade.

Os objetivos operacionais resultam do desdobramento dos objetivos estratégicos, de modo a facilitar a definição de ações concretas que visem o alcance dos mesmos, e por conseguinte, a eficácia da estratégia.

Para estes objetivos estratégicos foram definidos indicadores, metas e responsáveis por forma a facilitar a sua monitorização e acompanhamento, realizada através de reuniões entre a Gestão de Topo e os vários Gestores de Processo com recurso à metodologia do BSC, perfeitamente integrada no Sistema de Gestão da Qualidade.

No plano operacional, a concretização destes objetivos alicerça-se num plano de atividades que abarca os diferentes aspetos de gestão das atividades do Centro Social de Carnide.

Abaixo, é apresentado o Mapa Estratégico para o ano 2018, que constituiu a base de trabalho para a integração com os objetivos da Qualidade, de acordo com as perspetivas da Organização, sobre os Objetivos Estratégicos propostos.



Em comparação com o Mapa Estratégico apresentado no ano de 2017, foram efetuadas algumas alterações relativamente aos Objetivos Operacionais.

Desta forma, para o exercício de 2018, foram delineados 5 Objetivos Estratégicos, nomeadamente:

Objetivo Estratégico 1: Satisfação dos clientes e outras Partes Interessadas

Objetivo Estratégico 2: Qualidade dos Serviços

Objetivo Estratégico 3: Instalações e Equipamentos Operacionais

Objetivo Estratégico 4: Pessoas Qualificadas e Motivadas

Objetivo Estratégico 5: Sustentabilidade da Organização

Para cada Objetivo Estratégico, foram desenvolvidos Objetivos Operacionais propostos com Ações no seguimento das Estratégias para a Organização, com foco nas respetivas perspetivas.

Cada uma das Ações desenvolvida foi monitorizada e avaliada, de acordo com os respetivos Indicadores, apresentados no Mapa de Objetivos de 2018.

3.1. Avaliação das Ações por Objetivo Específico

Avaliação do Nível de Execução das Ações em cada Objetivo Específico, de acordo com cada uma das quatro perspetivas apresentadas pela Organização, anteriormente mencionadas.

PERSPECTIVA DOS CLIENTES

OE1 - OBJECTIVO ESTRATÉGICO: Satisfação dos clientes e outras Partes Interessadas

Objetivo Operacional: Manter o envolvimento da família.

Ações	Realizado	Não Realizado
Comemoração do Carnaval	X	
Comemoração do aniversário do CSC	X	
Comemoração do Natal	X	

No ano de 2018, foram comemoradas as, consideradas, grandes festividades para o CSC, de forma a promover o envolvimento da família e dos seus clientes.






Objetivo Operacional: Determinar o

desempenho dos colaboradores.

Ações	Realizado	Não Realizado
Implementação de uma metodologia de desempenho dos colaboradores.		X

No ano de 2018 não foi ainda possível a implementação desta metodologia, uma vez que houve necessidade de priorizar outras ações do plano de atividades, considerando, também, a transição para a Norma ISO 9001:2015.

Desta forma, esta ação foi calendarizada para o ano de 2019.

Objetivo Operacional: Manter o envolvimento da Comunidade

Ações	Realizado	Não Realizado
Promoção de Atividades que envolvam a Comunidade: - Arraial dos Santos - Passeio Anual	X	

Durante o ano de 2018, foram realizadas diversas Atividades, sendo que duas foram destacadas para a Comunidade, nomeadamente o Arraial dos Santos, em Junho de 2018, nas Instalações do Centro Social



Centro Social
de Carnide

Relatório de Atividades 2018

Handwritten signature in blue ink.

de Carnide e o Passeio Anual, em Outubro de 2018, com visita ao Museu da Ciência a à Quinta da Regaleira, em Sintra.



XIV PASSEIO ANUAL DO Centro Social de Carnide

13 DE Outubro DE 2018

PARTIDA: 8h30
CHEGADA: 18h30

SÓCIOS - 25 Símbolos
NÃO SÓCIOS - 30 Símbolos

Inclui:

- ◆ Transporte
- ◆ Lanches (Manhã e Tarde)
- ◆ Entrada na Quinta da Regaleira
- ◆ Almoço no Restaurante "Pátio do Garrett"
- ◆ Entrada no Museu de História Nacional de Sintra

PONTO DE ENCONTRO:
IGREJA DE CARNIDE

Asses:

Inscrição aberta - Paga e com inscrição no Centro Social de Carnide ou via telefone 218 946 638 / 96 661 88 77 ou Travessa da Ponte, nº 4, 2200-022 Carnide.



Apesar de não constar no Plano de Ação Estratégico de 2018, o Centro Social de Carnide promoveu ainda junto da Comunidade uma Atividade de cariz religioso, através de Missa, em Abril e Novembro de 2018.

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]



Objetivo Operacional: Disponibilizar formulário online

Ações	Realizado	Não Realizado
Criação de um formulário de inscrição e/ou pré-inscrição para as Respostas Sociais		X

Foi efetuada a reavaliação deste objetivo, tendo-se concluído que não se verifica esta necessidade, ficando esta Ação suspensa.

Objetivo Operacional: Divulgar resultados da avaliação de fornecedores e parceiros

Ações	Realizado	Não Realizado
Enviar os resultados de avaliação de fornecedores aos mesmos	X	

Durante o ano de 2018 foi efetuada a avaliação aos Fornecedores, de acordo com os Modelos 31.03 e 31.11, do Processo de Gestão de Compras, com envio da respetiva avaliação, a cada Fornecedor, por e-mail.

Objetivo Operacional: Promover / Participar em Ações de Solidariedade Social

Ações	Realizado	Não Realizado
Promoção e participação em eventos para angariação de fundos	X	

Em 2018 foram desenvolvidas duas grande Atividades, abertas à Comunidade, que tiveram também como objetivo a angariação de fundos: Passeio Anual, que decorreu em Outubro de 2018, e Festa de Natal, em Dezembro de 2018.

Ambas as atividades decorreram com sucesso, mantendo-se a sua atuação para o ano seguinte.

Objetivo Operacional: Melhorar o envolvimento na rede de Voluntariado.

Ações	Realizado	Não Realizado
Realização de reuniões de planeamento de trabalho	X	
Participação no Projeto “Dar as Mãos”	X	

Durante o ano de 2018 manteve-se o acompanhamento da Equipa de voluntários, com foco principal no acompanhamento direto de utentes seniores, em sala e no domicílio e a na manutenção da Loja Social “Um Cantinho para Todos”. No decorrer do ano registou-se um aumento da Equipa de voluntariado, demonstrando um aumento de interesse no apoio e colaboração da Comunidade, junto do Centro Social de Carnide.

O Projeto “Dar as Mãos”, mantém-se ativo na medida da colaboração continua face a atividades pontuais com os utentes da Instituição.

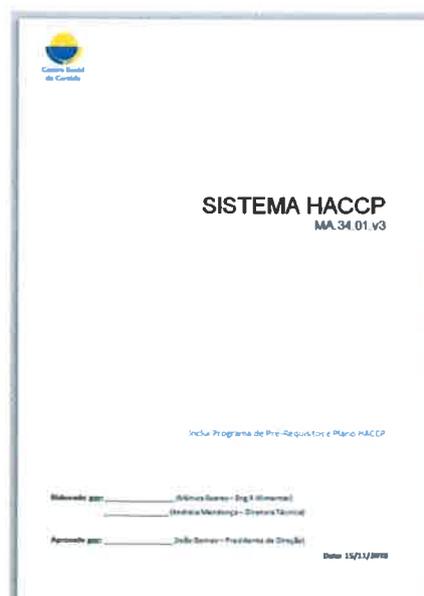


fd
17/11/2018
Justina Mendonça

Relativamente ao Plano de Atividades das áreas da Infância e Sénior, foram cumpridos, sendo o Plano de Atividades da Infância desenvolvido pela Coordenadora Pedagógica, e o Plano de Atividades Sénior desenvolvido pela Animadora Sociocultural, e, posteriormente, aprovados pela Diretora Técnica da Instituição.

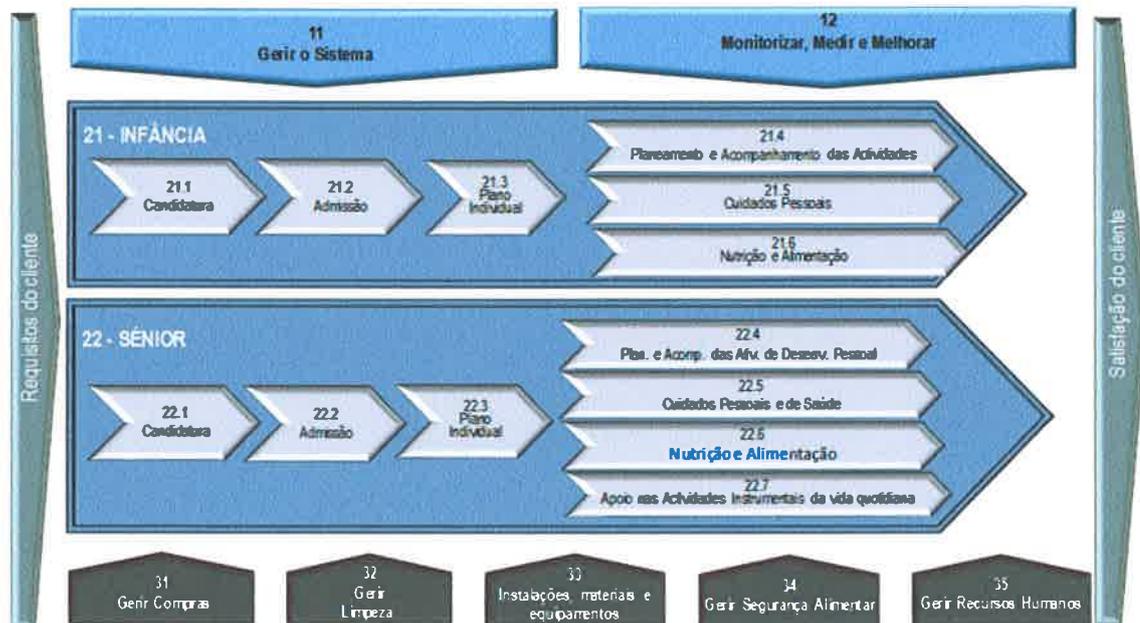


Durante o ano de 2018 a manutenção do Serviço de Consultoria e Auditoria Alimentar foi realizada pela Policlínica de Pombal, através da colaboração da Engenheira Alimentar, com a gestão do Processo Alimentar sob a responsabilidade da Diretora Técnica.



Handwritten signature and initials

O Plano Anual de Atividades do SGQ de 2018 enquadra-se no Processo de Monitorização, e é acompanhado pelos Gestores de cada Processo Associado, nomeadamente, os Processo de Gestão, os Processos Chave e os Processos de Suporte.



PERSPECTIVA DA APRENDIZAGEM E CRESCIMENTO

OE3 - OBJECTIVO ESTRATÉGICO: Instalações e Equipamentos Operacionais

Objetivo Operacional: Melhorar / Manter instalações e equipamentos operacionais.

Ações	Realizado	Não Realizado
Aplicação de Toldo para Parque Infantil - Creche		X
Adaptação da sala de acolhimento para a Creche		X
Ampliação da sala de convívio para sala de atividades		X
Execução do Plano de Manutenção Preventiva	X	
Execução do Plano de Calibração / Verificação dos equipamentos de monitorização e medição	X	
Execução do Plano de Análises Microbiológicas	X	
Execução dos Planos de Higienização das instalações e equipamentos	X	
Alteração e adequação do equipamento de Enfermagem, de acordo com as necessidades da Equipa e dos Utentes		X

Imagado
F. A.
F. A.
D. A.

Finalização do Projeto de ampliação de ERPI		X
Avaliação da viabilidade do serviço de MB no Website – Caixa Agrícola	X	
Estudo das soluções no mercado para controlo de ponto através do cartão ou biometria	X	

No ano de 2018, por motivos financeiros, não foi possível, a aplicação do Toldo no Parque Infantil da Creche. Tendo em conta que se trata do segundo ano consecutivo, e tendo em conta a indisponibilidade de verbas para este investimento; Esta atividade será suspensa até reunir condições favoráveis.

Ainda durante o mesmo ano, não foram possíveis de realizar qualquer uma destas ações, relacionadas com a ampliação ou alteração das estruturas e equipamentos que obrigam a execução de obras, por motivos, essencialmente, financeiros.

Tendo em conta a ausência de recursos financeiros e a necessidade do encerramento do Projeto PARES para o efeito, a aguardar pelo Instituto da Segurança Social, estas Atividades ficarão suspensas, até serem reunidas condições favoráveis.

A finalização do Projeto de ampliação de ERPI também não foi possível devido a situações relacionadas com o quadro estratégico de desenvolvimento territorial do município, e com a necessidade de prévio encerramento do Projeto PARES.

Relativamente ao Plano de Análises Microbiológicas, foi realizado com resultado favorável.

Quanto aos Processos de Limpeza e Equipamentos, todos foram devidamente executados e acompanhados, tendo sido alterados no início do ano de 2019, de acordo com o histórico apresentado no ano em análise.

A Avaliação da viabilidade do serviço de MB foi iniciada no final de 2018, no entanto, ainda se encontra para conclusão de decisão, de acordo com a informação ainda a recolher no ano de 2019.

Relativamente ao controlo de ponto, atualmente não existe disponibilidade financeira para o investimento, pelo que a Ação fica suspensa.

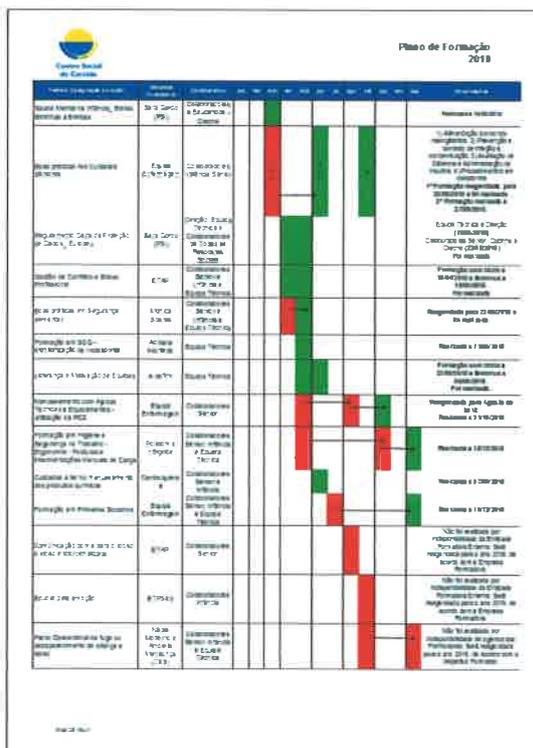


OE4 - OBJECTIVO ESTRATÉGICO 4: Pessoas Qualificadas e Motivadas

Objetivo Operacional: Promover a qualificação dos colaboradores

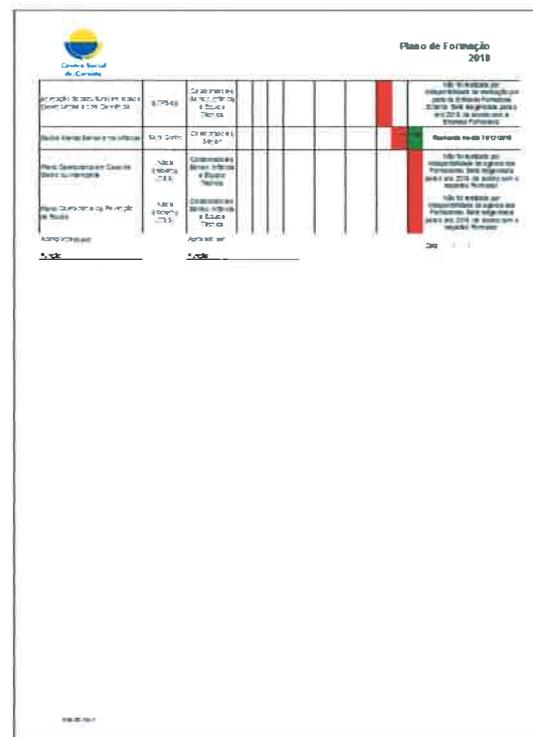
Ações	Realizado	Não Realizado
Criação de um Plano de Formação adequado às necessidades dos colaboradores	X	
Recorrer a formação financiada existente no mercado	X	
Divulgar e implementar o sistema de avaliação de desempenho dos colaboradores		X
Continuar com a promoção de ações de gestão emocional	X	

No ano de 2017 foi feito o levantamento do diagnóstico de necessidades formativas a todos os colaboradores, através de um questionário, que resultou no Plano de Formação de 2018, adequado às situações de maior relevância, com implicação direta nos serviços do dia-a-dia da Instituição. Este resultado traduziu-se em dezoito ações de formação programadas para o ano de 2018, tendo sido realizadas doze Ações de Formação, Interna e Externa.



Plano de Formação 2018

Ação	Responsável	Realizado
Realização de curso de formação para os colaboradores	CS	X
Recorrer a formação financiada existente no mercado	CS	X
Divulgar e implementar o sistema de avaliação de desempenho dos colaboradores	CS	
Continuar com a promoção de ações de gestão emocional	CS	X



Plano de Formação 2018

Ação	Responsável	Realizado
Realização de curso de formação para os colaboradores	CS	X
Recorrer a formação financiada existente no mercado	CS	X
Divulgar e implementar o sistema de avaliação de desempenho dos colaboradores	CS	
Continuar com a promoção de ações de gestão emocional	CS	X

Inorgado
FZ
Art
Clare

O Centro Social de Carnide contou também, durante os meses de Abril, Maio e Junho, do ano em relato, com a colaboração da ETAP – Escola Tecnológica, Artística e Profissional de Pombal, para administrar duas Ações de Formação, financiada, dirigida aos colaboradores do Centro Social de Carnide e do Lar Barão, em formato pós-laboral, em duas Ações de Formação, de cerca de 25 horas cada, nas Instalações da Instituição.



Relativamente à metodologia para a implementação da avaliação de desempenho já foi iniciada. No entanto, por motivos de agenda, a divulgação da Avaliação de Desempenho foi calendarizada para o primeiro trimestre de 2019, após terminada e deliberada toda a metodologia inerente ao Sistema. No final do ano, foram realizadas dinâmicas de gestão emocional com a Equipa de ERPI, no mesmo dia da Formação de Saúde Mental.

Objetivo Operacional: Motivar os colaboradores.

Ações	Realizado	Não Realizado
Manter ativos os protocolos com benefícios para os colaboradores	X	

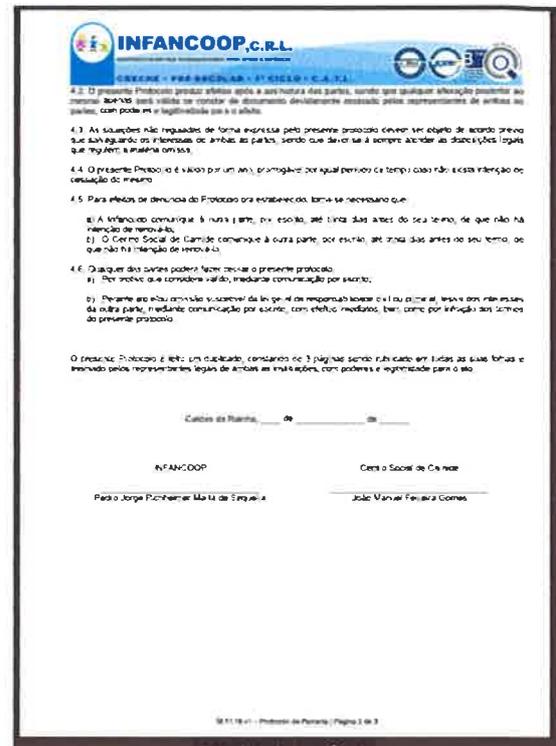
Os protocolos mantêm-se como meio prioritário no reforço e manutenção dos benefícios aos colaboradores.

Durante o ano de 2018 foram estabelecidos dois novos Protocolos que visam a melhoria da qualidade de Serviços da Instituição.

No caso dos Colaboradores, e para reforçar as dinâmicas e técnicas de teambuilding, foi estabelecido Protocolo de colaboração com a INFANCOOP, que prima também pela colaboração e permuta de

J. M. F. J.
M. F.
J. M. F. J.
J. M. F. J.

Técnicos especialistas, de forma a dar continuidade a este tipo de Ações, promovendo assim o grau de satisfação e motivação dos Colaboradores.



PERSPECTIVA FINANCEIRA

OES - OBJECTIVO ESTRATÉGICO: Sustentabilidade da Organização

Objetivo Operacional: Reduzir Custos

Ações	Realizado	Não Realizado
Manter a priorização os CEIS e estágios profissionais	X	
Manter a aproximação com Escolas e Institutos do Ensino Superior e Profissional (IPLeira, ETAP)	X	
Marcação de reuniões de forma a renegociar os contratos de fornecimentos e serviços prestados, garantindo a qualidade e a rentabilidade	X	

No ano de 2018, o CSC celebrou contratos com apoio de financiamento, em regime de Contrato Emprego Inserção e estágio profissional.

Handwritten signature and initials in blue ink.

O CSC manteve ativos os protocolos de Colaboração com entidades formadoras, nomeadamente a ETAP – Escola Tecnológica e Artística de Pombal e a ETPSicó – Escola Tecnológica e Profissional de Sicó, do concelho de Pombal, através realização de Estágios Curriculares, promovendo a interação entre as instituições formadoras e o mercado de trabalho e potencializando a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo CSC.

Foram mantidos com os fornecedores reuniões contactos com vista à manutenção das melhores condições contratuais para o CSC, promovendo a redução de custos.

Objetivo Operacional: Aumentar a Receita

Ações	Realizado	Não Realizado
Promoção de sessões de esclarecimento e divulgação de panfletos na comunidade.	X	
Sensibilizar a comunidade para a consignação do IRS	X	
Dinamização de dois eventos com as famílias e comunidade para angariação de fundos	X	

Apesar de não ter cariz financeiro, o Centro Social de Carnide tem colaborado também com a Junta de Freguesia de Carnide e com a Câmara Municipal de Pombal, no acompanhamento e implementação do Projeto AMPHARA, junto da Comunidade em situação mais desfavorecida.

À luz dos anos anteriores, a Comunidade foi sensibilizada para a consignação do IRS, do Centro Social de Carnide, através da distribuição de flyers e divulgação nas redes sociais, que se traduziu numa receita de cerca de 500 euros no ano de 2018, transferidos pela Autoridade Tributária.

No ano de 2018, como é habitual, foram realizados dois grandes eventos abertos à Comunidade, como foi o caso da Festa do Arraial dos Santos Populares, em junho, e o Passeio Anual, em Outubro, cuja menção foi feita anteriormente no Relatório de Atividades, relacionado com o Objetivo da Manutenção do envolvimento da Comunidade.

Objetivo Operacional: Controlar o Orçamento

Ações	Realizado	Não Realizado
Elaboração e Análise mensal dos resultados obtidos no documento de controlo orçamental	X	

O Controlo e análise mensal dos resultados, com base nos dados disponibilizados pela Contabilidade, analisados, analisados e tratados pela Diretora Técnica e pela Direção.

Esta Ação é feita trimestralmente, de acordo com Indicadores Financeiros do Processo de Gestão, com o objetivo de analisar os desvios e controlar a sustentabilidade financeira, com base nos quais são implementadas medidas corretivas a implementar pela Organização.

4. Propostas de Intervenção Futura

A intervenção futura do Centro Social de Carnide vai de encontro a sua Missão, Visão e Valores. Queremos fazer sempre mais e melhor. Pretendemos alcançar a satisfação de todos os nossos clientes (utentes e familiares), bem como servir a comunidade, complementando solidariamente as suas necessidades.

O Centro Social de Carnide mantém a proposta de ampliação da capacidade da Estrutura Residencial para Idosos e Creche, tendo em conta a necessidade crescente que existe, manifestada pelas inscrições existentes.

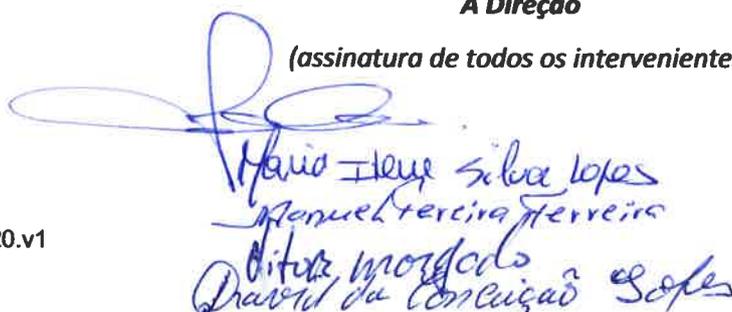
No entanto, esta ampliação está dependente do encerramento do projeto PARES, processo em tramitação no Instituto da Segurança Social, bem como a correção dos requisitos necessários à ampliação do edifício, em conformidade com o Plano Diretor Municipal de Pombal.

No que se refere às infraestruturas, mantém-se a indisponibilidade de rede de saneamento básico funcionante, cuja conclusão está em curso, o que tem acarretado um significativo esforço financeiro por parte do CSC com o serviço de vazamento de fossas, que foi compensado com um subsídio atribuído pelo Município de Pombal, no valor de 20 mil euros, conforme espelhado na Conta do Exercício de 2018

O CSC mantém também a criação de espaços, atividades e eventos de angariação de fundos, como Almoços, organização de passeios com a Comunidade local, participação nas Festas de Freguesia, e outros eventos, de forma a contribuir para a sua sustentabilidade, garantindo a manutenção das Respostas Sociais à comunidade, que se pretendem cada vez de melhor qualidade.

A Direção

(assinatura de todos os intervenientes)



Manoel Teve Silva Lopes
Manuel Pereira Ferreira
Dituz Morgado
Dra. Susana da Conceição Lopes