

Handwritten signatures and initials in blue ink, including the letters 'FB' and 'AS'.



Relatório de Atividades
2019



Ata de Direção N.º 174 de 13/06/2020

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.....	5
3. Avaliação do Plano Ação Estratégico	5
3.1. Avaliação das Ações por Objetivo Específico	7
Avaliação do Nível de Execução das Ações em cada Objetivo Específico, de acordo com cada uma das quatro perspetivas apresentadas pela Organização, anteriormente mencionadas.	7
PERSPECTIVA DOS CLIENTES	8
PERSPECTIVA DO PROCESSO.....	12
PERSPECTIVA DA APRENDIZAGEM E CRESCIMENTO	14
PERSPECTIVA FINANCEIRA	16
4. Propostas de Intervenção Futura.....	18



1. Período a que se reporta a avaliação

Período de vigência: 01/01/2019 a 31/12/2019

Esta avaliação é elaborada, habitualmente, em Março e apresentada para Aprovação, em Assembleia Geral, no último fim-de-semana de Março.

No entanto, o ano de 2020 fica marcado pelo surto pandémico, causado pelo Coronavírus – COVID-19, o que obrigou, de acordo com as orientação da Direção Geral de Saúde e Conselho de Ministros, a um adiamento de reuniões e assembleias, devido ao aglomerado de pessoas, comprometendo assim a segurança dos associados.

Desta forma, a Assembleia Geral Ordinário foi reagendada para o dia 28-06-2020, para todos os associados.

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 2019 correspondeu à manutenção dos processos chave e de gestão do Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com o segundo acompanhamento da norma ISO 9001:2015, através de uma metodologia de melhoria contínua, com base numa decisão estratégica, de forma a manter uma base sólida para iniciativas de desenvolvimento sustentável.

Esta manutenção foi marcada e efetivada com a Auditoria Externa, por parte da Entidade Certificadora, APCER, pela qual o Centro Social de Carnide foi, mais uma vez, com sucesso, auditado, para o segundo acompanhamento 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 2019, as Respostas de Serviço de Apoio Domiciliário, ERPI, Centro de Dia e Creche.

Registaram-se 125 novas inscrições na totalidade das valências, comparativamente com as 112 inscrições no ano anterior, das quais 33 de creche, 28 em SAD, 18 em CD e 46 inscrições em lar de idosos, que se traduziram em 72 admissões.

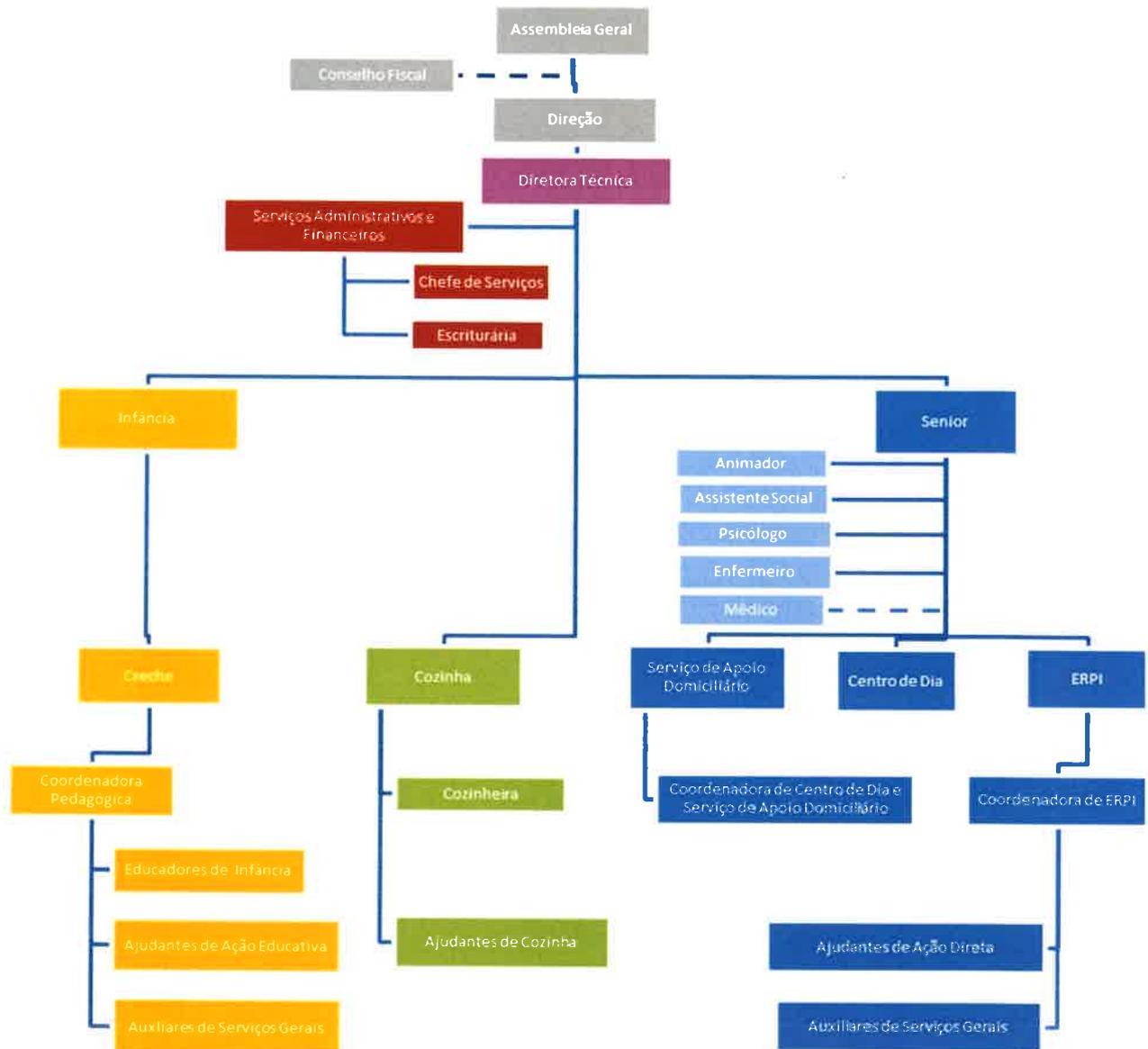


Ao longo do período correspondente ao exercício de 2019 assistiu-se a manutenção da frequência de utentes nas Respostas de Creche e ERPI, que se encontram na sua lotação máxima, assim como à manutenção de uma maior procura nas Respostas de Centro de Dia e SAD, que se encontram próximas da lotação máxima da capacidade das respetivas Respostas.

Em Dezembro de 2019 o Centro Social de Carnide contava com 110 utentes, valor que compara com os 115 utentes em Dezembro do ano anterior, distribuídos da seguinte forma: ERPI – 18; Serviço de Apoio Domiciliário – 40; Centro de Dia – 22; Creche – 30.

Após diversos pedidos e requerimentos enviados para o Instituto da Segurança Social, para solicitar a reafecção das vagas participadas, que se encontravam eliminadas desde Agosto de 2013, por ausência de admissão, e uma vez que desde Janeiro de 2018 verificou-se um aumento na procura das Respostas de Centro de Dia e de Serviço de Apoio Domiciliário, iniciando o ano de 2019 com a capacidade lotada em todas as Respostas Sociais. Desta forma, em Dezembro de 2019 foi assinado novo Acordo de Cooperação com o ISS, com o alargamento do Acordo de 16 para 22 vagas participadas, em Centro de Dia, com 30 vagas disponíveis, e para 42 vagas participadas em Serviço de Apoio Domiciliário, ficando assim a sua capacidade total participada.

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 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 2019, 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.

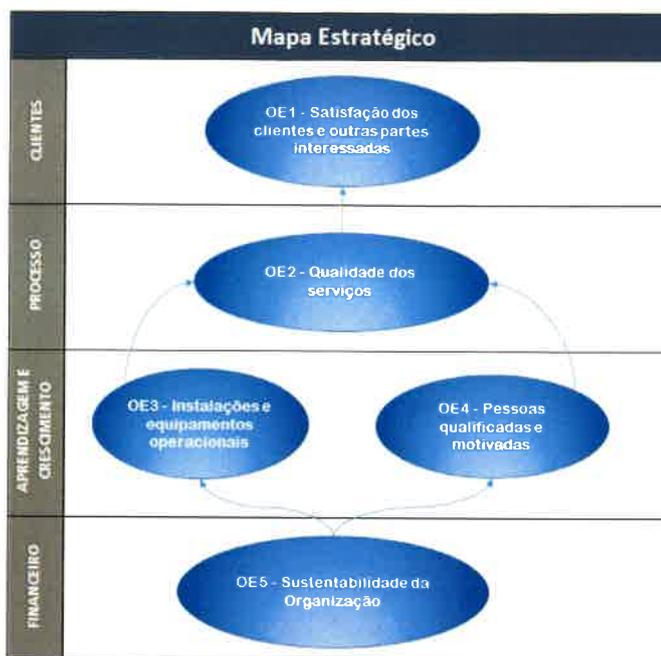
Este é um objetivo Institucional, mas também da Comunidade, tendo em conta que ação do CSC, consubstanciada nas suas Respostas Sociais tem impacto direto num universo superior a 500 pessoas, entre utentes, famílias, funcionários, voluntários, fornecedores e associados. Este é, portanto, um Centro Social 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 2019, 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 2018, foram efetuadas algumas alterações relativamente aos Objetivos Operacionais.

Desta forma, para o exercício de 2019, 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 2019.

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: Promover o envolvimento da família e Comunidade

Ações	Realizado	Não Realizado
Comemoração do Carnaval	X	
Arraial dos Santos	X	
Comemoração do Aniversário da Instituição	X	
Passeio Anual		X
Comemoração do Natal	X	
Implementação do Projeto "Carnide Ativo"		X
Participação no Projeto concelhio "Dar as Mãos"	X	

No ano de 2019, foram comemoradas as, consideradas, grandes festividades para o CSC, de forma a promover o envolvimento da família e dos seus clientes:





Durante o ano de 2019 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.

Ainda relativamente ao **Objetivo Operacional para Promoção e envolvimento da família e Comunidade**, não foi possível a realização de duas Ações planeadas, nomeadamente o Passeio Anual, devido à dificuldade na organização do programa, atrasando assim a efectivação do mesmo. Posteriormente foi proposto um Programa fora do tempo habitual, no entanto, tendo em conta o Programa de Festas da Freguesia, foi considerado manter o Passeio Anual sem efeito para o ano de 2019, mantendo assim a sua continuidade nos anos seguintes.

No ano de 2019 não foi ainda possível a implementação do Projeto “Carnide Ativo”, uma vez que houve necessidade de priorizar outras ações do plano de atividades, com a necessidade da colaboração e organização da Equipa Técnica. Esta Ação não transitou para o ano de 2020, ficando assim a aguardar a possibilidade de implementação numa Ação pontual, que ficará reflectida, posteriormente, em Relatório de Atividades e d Revisão do Sistema.

Objetivo Operacional: Promover a participação ativa do cliente e outras partes interessadas

Ações	Realizado	Não Realizado
Auscultar as necessidades e expectativas dos clientes, bem como de outras partes interessadas e manter a avaliação da sua satisfação.	X	

No ano de 2019 foi efectuada a auscultação de todas as Partes Interessadas, através da aplicação de questionários de Satisfação, nomeadamente aos Clientes (Sénior e Infância), Colaboradores, Fornecedores, Comunidade e Parceiros.



Objetivo Operacional: Melhorar a Comunicação com os Sócios

Ações	Realizado	Não Realizado
Disponibilizar mais informação aos associados, nomeadamente sobre benefícios, parcerias e participação nas actividades da Instituição	X	

Durante o ano de 2019, esta informação foi sendo disponível nas redes sociais da Instituição.

No entanto, pretende-se melhorar esta informação através de flyers / panfletos, distribuídos em momentos propícios, como as Assembleias Gerais e Eventos abertos à Comunidade, de forma a melhorar a recepção desta informação.

Apesar de não constar no Plano de Ação Estratégico de 2019, o Centro Social de Carnide promoveu ainda junto da Comunidade uma Atividade de cariz religioso, através de Missa, em Abril e Setembro de 2019, nomeadamente com a promoção de uma festa de despedida ao Sr. Padre Davide, que foi transferido para outra Paróquia.



PERSPECTIVA DO PROCESSO

OE2 - OBJECTIVO ESTRATÉGICO: Qualidade dos Serviços

Objetivo Operacional: Manter ativo o Sistema de Gestão de Qualidade

Ações	Realizado	Não Realizado
Realização da Auditoria de Acompanhamento pela Entidade Certificadora	X	

Em Julho de 2019 foi realizada a auditoria do segundo acompanhamento de transição à Norma ISO 9001:2015, Certificada pela entidade externa APCER, em que o resultado foi positivo e com distinção, nos Processos auditados, correspondendo com mérito ao desafio proposto no ano anterior.



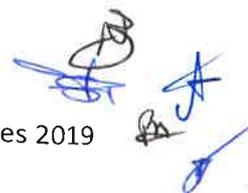
Objetivo Operacional: Potenciar o contacto com os livros, com a leitura

Ações	Realizado	Não Realizado
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.		X

Esta Atividade não foi possível concretizar no ano civil de 2019, ficando adiada para o final do ano lectivo, 2019-2020, pela Coordenação Pedagógica.

Objetivo Operacional: Otimizar o recursos humanos e materias em ERPI

Ações	Realizado	Não Realizado
Em ERPI pretende-se otimizar e reestruturar as áreas e os recursos de sala de estar, de refeições e de animação.	X	



Esta Atividade foi concretizada no primeiro trimestre, melhorando assim o espaço afeto aos utentes relativamente à sala de estar, refeições, criando mais espaço para a execução das Actividades de Animação.



Objetivo Operacional: Otimizar o recursos humanos e materias em CD

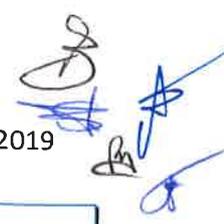
Ações	Realizado	Não Realizado
Em CD pretende-se otimizar e reestruturar as áreas e os recursos de sala de estar, de refeições e de animação.	X	

À semelhança da Atividade anterior, esta serviu para otimizar o espaço afeto aos utentes relativamente à sala de estar, refeições, criando mais espaço para a execução das Actividades de Animação, também para os utentes que frequentam o Centro de Dia.

Objetivo Operacional: Melhorar o envolvimento dos utentes de SAD

Ações	Realizado	Não Realizado
Em SAD pretende-se realizar visitas domiciliárias mensais entre utentes de CD/ERPI com SAD	X	

Esta actividade foi realizada, melhorando a situação de isolamento, muitas vezes assinalada nos utentes de SAD. No entanto, nem sempre foi possível a sua realização mensal, sendo efectuada sempre que possível pela Coordenadora de Resposta de SAD e pela Animadora Sociocultural.



PERSPECTIVA DA APRENDIZAGEM E CRESCIMENTO

OE3 - OBJECTIVO ESTRATÉGICO: Instalações e Equipamentos Operacionais

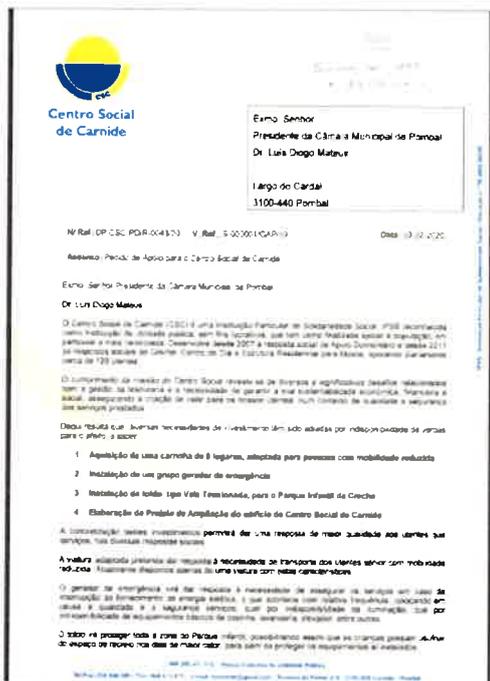
Objetivo Operacional: Melhorar / Manter instalações e equipamentos operacionais.

Ações	Realizado	Não Realizado
Aquisição de viatura de transporte coletivo com plataforma elevatória através de mecanismo de financiamento (Candidaturas ou Angariação de Fundos)		X
Aquisição de gerador para garantir o fornecimento de energia às instalações do Centro Social de Carnide em caso de falha no fornecimento		X

No ano de 2019, por motivos financeiros, não foi ainda possível a aquisição de viatura de transporte colectiva e de um gerador, necessário para a melhoria contínua dos serviços e segurança da sua manutenção.

No entanto, no início do ano de 2020 foi solicitado, por ofício, o apoio juto da C.M.P. o apoio e financiamento deste material, assim como de um toldo para o Parque Infantil da Creche.

Actualmente aguardamos uma resposta oficial do Sr. Presidente da Câmara Municipal, Dr. Diogo Mateus.





Objetivo Operacional: Motivar os Colaboradores

Ações	Realizado	Não Realizado
Realizar pelo menos 2 ações de gestão emocional		X
Implementar um Sistema de Reconhecimento associado à metodologia de avaliação de desempenho		X

Durante o ano de 2019 não foram realizadas Ações de Gestão Emocional, uma vez que foi promovida a necessidade da sua realização através de uma Entidade externa.

Desta forma, pretende-se manter ativa esta Ação para o ano de 2020, através de Ações de Gestão Emocional e Técnicas de Teambuilding, de forma a fortalecer os laços e a aumentar e melhorar o espírito de equipa.

Paralelamente, não foi possível a implementação de um Sistema de Reconhecimento associado à metodologia de avaliação de desempenho, no entanto, mantemos esta Ação para o ano corrente.

PERSPECTIVA FINANCEIRA

OE5 - OBJECTIVO ESTRATÉGICO: Sustentabilidade da Organização

Objetivo Operacional: Promover atividades de angariação de fundos

Ações	Realizado	Não Realizado
Projeto de Marketing de Causa Social com uma Empresa		X
Sensibilizar a comunidade para a consignação do IRS	X	
Organização de 2 «Vendas de garagem»		X
Realização da Feira da Amizade		X
Realização da Feira de Natal		X
Realizar contactos com empresas ao abrigo da Lei do Mecenato.		X

O Ação com a implementação do Projeto de Marketing de Causa Social com uma Empresa encontra-se elaborado, mas durante o ano de 2019 não foi ainda possível a sua concretização, por motivo de priorização de outras Ações. Esta Ação encontra-se reagendada para o ano de 2020.

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, transferidos pela Autoridade Tributária.

Foram programadas três Ações de angariação de fundos, que por motivo de agenda não foram possíveis de realizar, ficando assim reagendadas para o ano de 2020.

No entanto, foram realizadas duas Ações de Angariação de Fundos, através de uma festa de Porco no espeto e Almoço de Carneiro.



Relativamente à Ação para realização de contactos com empresas ao abrigo da Lei do Mecenato, não foi possível a sua realização durante o ano de 2019, ficando esta acção reagendada para o ano de 2020.



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, cuja compensação é solicitada como subsídio ao Município de Pombal, no valor anual, aproximado de 20 mil euros.

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.

Paralelamente, e face ao contexto mundial em que estamos inseridos, o Centro Social de Carnide estabelecer novas Atividades e metas para a sua concretização, de forma a manter em segurança todas as Partes interessadas, sobretudo os nossos utentes e colaboradores.

Estas Ações encontram-se espelhadas no Planeamento de Alterações – contexto COVID-19, acompanhado mensalmente pelos Gestores de Processo.

Até à data não tivemos nenhum caso infectado, nem nos utentes, nem nos colaboradores, pelo que mantemos todas as medidas ativas e acompanhadas, de forma a garantir a segurança e qualidade de vida de todos os intervenientes desta Instituição.

A Direção

Patrícia Raquel Morgado Agostinho

Tânia do Silva Gaspar

Sauzade Fernandes