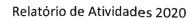




Ata de Direção N.º 182 de 28/05/2021





ÍNDICE

1.	. Peri	odo a que se reporta a avaliação	3
2.	. Org	anização e Funcionamento	3
	2.1.	Instalações	
	2.2.	Respostas Sociais	5
	2.3.	Organograma Funcional	!
3.	Ava	liação do Plano Ação Estratégico	!
	3.1.	Avaliação das Ações por Objetivo Específico	8
		ção do Nível de Execução das Ações em cada Objetivo Específico, de acordo com cada uma atro perspetivas apresentadas pela Organização, anteriormente mencionadas	*** 8
	PERSP	ECTIVA DOS CLIENTES	8
	PERSP	ECTIVA DO PROCESSO	. 13
	PERSP	ECTIVA DA APRENDIZAGEM E CRESCIMENTO	,1 3
	PERSP	ECTIVA FINANCEIRA	. 18
1	Pro	postas de Intervenção Eutura	20



1. Período a que se reporta a avaliação

Período de vigência: 01/01/2020 a 31/12/2020

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 orientações da Direção Geral de Saúde e Conselho de Ministros, a um adiamanto 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 13-06-2021, 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 2020 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 2020, as Respostas de Serviço de Apoio Domiciliário, ERPI, Centro de Dia e Creche.

Registaram-se 68 novas inscrições na totalidade das valências, comparativamente com as 125 inscrições no ano anterior, das quais 14 de creche, 22 em SAD, 3 em CD e 29 inscrições em lar de idosos, que se traduziram em 43 admissões.





Ao longo do período correspondente ao exercício de 2020 assistiu-se à 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.

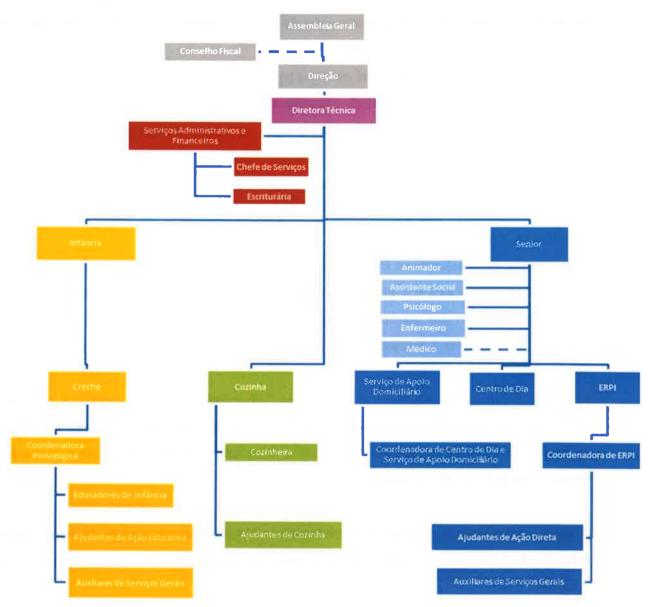
Em Dezembro de 2020 o Centro Social de Carnide contava com 108 utentes, valor que compara com os 110 utentes em Dezembro do ano anterior, distribuídos da seguinte forma: ERPI – 18; Serviço de Apoio Domiciliário – 43; Centro de Dia – 19; Creche – 28.

Após diversos pedidos e requerimentos enviados para o Instituto da Segurança Social, para solicitar a reafectação das vagas comparticipadas, 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 Repostas de Centro de Dia e de Serviço de Apoio Domiciliário, iniciando o ano de 2020 com a capacidade lotada em todas as Respostas Sociais. Desta forma, em Dezembro de 2020 foi assinado novo Acordo de Cooperação com o ISS, com o alargamento do Acordo de 16 para 22 vagas comparticipadas, em Centro de Dia, com 30 vagas disponíveis, e para 42 vagas comparticipadas em Serviço de Apoio Domiciliário, ficando assim a sua capacidade total comparticipada.

.



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 2020, 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.

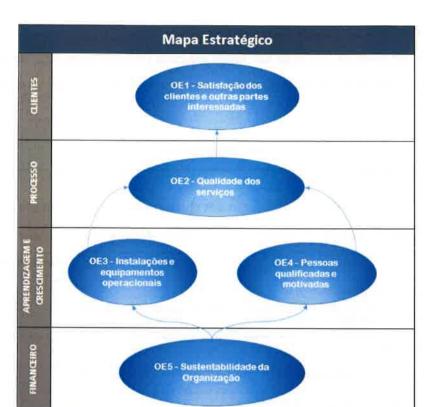
Os objetivos operacionais resultam do desdobramento dos objetivos estratégicos, de modo a facilitar a definição de ações concretas que visem o alcance dos mesmos, e, por conseguinte, a eficácia da estratégia.

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 2020, 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 2020, foram mantidos os Objetivos Estratégicos anteriormente delineados, nome, 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, mantiveram-se 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 2020.



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	Х	
Comemoração do Dia da Família		Х
Arraial dos Santos	Х	
Festa de Final de Ano da Creche		Х
Comemoração do Aniversário da Instituição	Х	
Passeio Anual		X
Noite de Fados		Х
Comemoração do Natal	utal y X	uqliques -
Participação no Projeto concelhio "Dar as Mãos"	A salmen value (ca	THE X

No ano de 2020, não foi possível celebrar as, consideradas, grandes festividades para do CSC, devido à pandemia e todas as limitações e orientações que esta situação trouxe. Algumas das atividades que forma realizadas tiveram de ser ajustadas às regras de mitigação do risco impostas pela Direção Geral de Saúde. Estas atividades tinham como propósito promover o envolvimento da família e dos seus clientes:











Durante o ano de 2020, foi quase nulo o acompanhamento da Equipa de voluntários, uma vez que as orientações e regras para a mitigação do risco não permitiram contacto directo, quer com os utentes, quer com a equipa e ainda com a Loja Social, a qual se manteve todo o ano encerrada.

O Carnaval ainda foi possível a celebração da festividade junto de outras instituições no Pavilhão Multiusos de Pombal e na Discoteca Palace Kiay. O Aniversário do CSC e o Arraial dos Santos foi celebrado unicamente pelos utentes de ERPI e respectivas funcionárias. Para celebrar o Natal não foi permitido o contacto direto com as famílias, mas foi proporcionado momentos de convívio familiar através de meios tecnológicos, nomeadamente videochamadas e vídeos gravados atempadamente para visualizarem na noite de natal.

Todas as restantes atividades não foram realizadas devido à pandemia, ainda que se tenha tentado adaptar ao Estado de Emergência que o país estava a viver no momento.

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	X	
de outras partes interessadas e manter a avaliação da sua		
satisfação.		

No ano de 2020 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.

Em relação aos questionários aplicados à Comunidade e funcionários, foi pedido a resposta através de meios digitais, com o intuito de facilitar a sua análise bem como evitar o manuseamento de papéis, visto que este é um meio de contágio do vírus.

O questionário de satisfação dos clientes sofreu alterações relativamente à segurança sentida através de EPI's utilizados com o propósito de mitigar o contágio por covid-19.



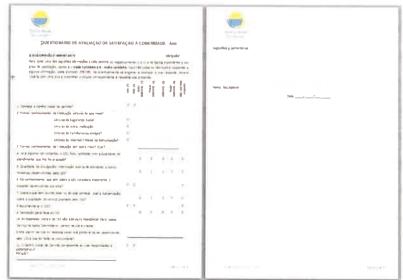
QUESTIONARIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFA	ÇAO D	E CLIE	WTES		
Painters Residented Files boson (EMR)	territor (n Aprile	Constitution	0 114	D4 -
A 101A OPENIAGE IMPORTANTE					
The late and the organise abreaded while it has give at antique large		-	6-1-		-
That was take in the mark regional a square attracts, the worker	THEAT	76.00	et moute	14 40	
MATERIAL STREET, SHARE LOUGH THE STREET, TOUGH SAME		ATE OF	3.5479	wa.	
	20	-22		2	16
	2.0		13	-	4
* Ferminia or screen exceptions more resultantes in the second	F 1	- 3	- 2	٠,	- 01
Z. Limitado a Priparia. Das respectado de Carrol Sarco da Carrola.	:0	-3-	-5	-	
T Challet a colonia on unitables in Challet Second School	- 2	0			- 1
	- 9	- 3	- 0	- 12	9
5 Controller or yet by Million Control	- 0	-5-	- 5	7	-3
	-0	-	-8	-	- 54
Montane in Montalin	- 2	- 2		7	
Estat strovalati	-3	- 8	7	12	- 23
T. Service Administration	- 2	- 2	- 5	-	
# ENGINEERING SEPT. CO. III MO:	- 7	- 3			7.5
- District on Change party and Education		.9.	Ψ,	19	-
11. Contider altered for Chical Excellent Charter	- 2	-	9.	0	
C. Corpha in Savin	- 5	- 5	- 0	0	- 3
15. Provine Person e Evenire in Indjun	-0	9	0.	. 0	-
I Pripara Vabriacional Guardi	- 2	-	-	. 0	-
Total rent or Tilland	- 2	- 2	-	0	
15 February 194 Prints Printering & Personal Printering	- 3	- 2	Ψ.	10	- 13
(1) Chiefacife box scales have because to on physicismics At	- 9	9	- 0		-
If Carpeter and Tables in Experience and Experience and Experience and Proceedings and Procedings and Proceedings and Proceedings and Procedings and Procedi	- 1		- 0	0	- 1
A 14 Late Constitution and Administration Street, Constitution of the Constitution of			0.5-	.0	500
25. Circulate importante o alegamento de husero no Serviço do Aposo Do	And in con-	· ' 'ware'	- 14 M &-		n sac Nio
a. Se respondes sive na quastito amenor, em que percedos presen	des o sele	Ser Person			SAD
Final do de D					
DomingooD Feneday □					
21 Se twesse prosobilidade mydena de Institucije?			0.5		Não
22 O Centre Secret de Camida tem correspondido de suas expectativas ?			O Sun		Não
fruit'				_	
					-76
24. Quanto me nacron ne trathundo falo gette: tes nor anno sono paneto e	-10.0	-	0 fm	9	144
ONe haresprendent		Marian	E ATMINIST	100.00	ton A
O Disprison on particular observable programming on microsystems of the control o	151	F principal	of the barry	and a	1456
25 Complete total a registrata responsary and financiards as their hermalisms. Se paintients, terror are sintra an investing in property principal period.	NWS SV	-			
THE CONTRACTOR OF STREET AND PROPERTY OF THE PROPERTY AND ADDRESS OF THE PROPERTY ADDRESS OF THE PROPERTY AND ADDRESS OF THE PROPERTY ADDRESS OF THE PROPERTY AND ADDRESS OF THE PROPERTY AND ADDRESS OF THE PROPERTY AND ADDRESS OF THE PROPERTY ADDRESS OF THE PROPE	A-14/0		27 See	. 9	-

The same of the sa	-					
ZUESTIONARIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO D	ECU	ENTI	E\$			in the second
						25 Bamo postarem recomenso asia nasuspliciti. ISBM III Nille
Creele						29 Setvemestanbildademudarede hanuelich I CSm I D Nijo
A SUA OPISÃO É IMPORTABLE						
An der nos a sua común salva a los mução e os sous serviços, a será a soutenno						2º Quando receir o nou advisande na hemução No garturo, ambinair mentes a anucea, <u>nutico</u> O No fonicionenciado. D rejo tenha pternados de poção
met eralle arrile med adoutemes all auto recommission in passonance. As		mino	Hai	1000	me-de	Committee and report from the second
sortitement for laser strategras side continues investigation provided	,					
				Olivi		
Para caria uma dos argumes arimegales e-plo de fema appreciana e aos grav- sado feira e 3 - centro aptidipido. Coco rela salva ou relo puesa tespendor a ayo PAS-NEL Es a rentualmente pa engunar a positiva y a que reproces, de est displa-	~ 1	-	io po	ody ass	Mary Str.	Sale dos Risintas Laig das Franches Sale dos (Ventor
circus correspondente e respectos que propriedo		,				And the Date of Date of the County
Demonstrates reposits a revenuela su reposites	(3)	oftho	0	6	1514	
3 4) may be for a paid for a section of a section of the section o	3	8	0	0	2	Total Vieta
4. A rea destriada a almerração a arrela a la rejeda	- 8	÷	0	2	5	
5 Perree adequade a segure	- 33	5	-	0	0	
6. Asironintação a inagum dos celebroslunes	. 0	Ξ	Ç	٥	0	Tan.
7. Date meaning over professionals assembly mustave conducts.	. 2	8	0	2	>	
E friberração arevendo poliva alteração de actividades programadas	7	3	Э	ō,	⊋	
8 Tracamente de recisnopiras	-	8	2	P	0	
11 Féal constant service (Section 1), but it is more to be the constant of the	9	8	0	0	5	
12 Serviço de Refesdes	- 4	0	0	2	2	
13 Porante de funcionessento	3	*	0	0	0	
14. Escuiva do terro do projeto perimpirgos de selo	2	8	Þ	9	0	
The provided statement of the Charles Alphania	9	3	0	C	0	
16. Promoção do desenvolvemento gladal da seu educando	.0	8	0	C	9	
(11.1) latmocks: for plans, highlighed	9	9	0	Ó	ø	
18. Highs no prostado no que resperta a revola da Faldas, resto e revida de rouse.		*	٥	0	0	
19 É informado asando o seu educando esta operar	0	-	Э	Ç	0	
20 Talucations responsavel pela sala do sey educando	9	7	0	0	0	
21. Autilier de açilio educación responsável pela sala do seu educando	-0	Ē	0	0	0	
27. Funcommento geral de sala orde se encontra, o seu educando	-	A	2	2	0	
29 Centificani confered com servições com prim promunique	- 1	5	-	0	0	
24. Considerando liedes de associais, associados algunha de sucuepte-	3		5		0	
**********						market store



N. Controlle					
QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO AD I	PARCE	IRQ:	S - :	Amp	
A 1664 Committy of Statement			,		
. Per a suda uma dan separaga primmalan analis da forma assembras o san p					
midding a g contraction can the sales as the same commerce a	(pres pli	red	1,7	÷	NO OV
When the company of the party o	-	***	= 1	1	1
	1.4	6	6		'n.
	12	B±		9.	1
	- 19	`1	Ţ	-13	1
Danif di savugras, de saturbação face a	- 1				
L Ag stomps do cardy (soon de tarmés					1
E Expressión y Horsedes resistes (CCC	7	5	0	88.	
5 Despresso de sopras potelecias repersos	- 6	5	5	0	0
А. Аз изоскийм фициостоский ресудатура и	- 2	2			- 5
5 Cultima è sua performativa e privativamente mes assistante en colo. È il conscripto intervalente de colo.	2	5	0	2	0
7 à Combinado pina pervison de CIC	5	0	5	ő	0
	5	5	,	5	0
El confesso primitari e persona di benerona comi e (coli El O Comire Secoli dei Correde con imperiosi di suali respectados a impercatago.)		0	ĭ	2	
val	_			- 1	
Supplier & conventions					
terrer de fergelre (fessionire)					
> 1/4					
-					
784 Con 77 A S				-	









Objetivo Operacional: Melhorar a Comunicação com os Sócios

Ações o la	Realizado	Não Realizado		
Disponibilizar mais informação aos associados, nomeadamente	Х			
sobre benefícios, parcerias e participação nas actividades da	and the last	de la la		
Instituição				

Durante o ano de 2020 esta informação foi disponível nas redes sociais da Instituição. Apesar de se ter a intenção de melhorar a informação através de flyers / panfletos, distribuídos em momentos propícios, como as Assembleias Gerais e Eventos abertos à Comunidade, não foi realizado devido ao aconselhamento, por parte da DGS, de não circulação de papéis para evitar o contágio do vírus.

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	V	
Certificadora	^	

Em Julho de 2020 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.



Além da manutenção da Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, com distinção, o CSC foi auditado, em Junho de 2020, ao nível do Sistema de HACCP, conforme acontece anualmente, com a



colaboração da Engenheira responsável pelo Sistema de HACCP, da Policlínica de Pombal, com o resultado favorável, sem apreciação de Não Conformidades ou Ações Sensíveis.

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,	Χ	la la terral mor
para os pais lerem uma história no fim-de-semana.		Hamile S.

Esta Atividade ficou terminada em Setembro de 2020, no entanto, tendo em conta o contexto de pandemia e, de acordo com a mitigação do risco de contágio, não foi possível entregar um livro, semanalmente, para as crianças levarem para casa. No entanto, as atividades de leitura são realizadas pelas Educadoras, no cantinho de leitura desenvolvido com esta Ação.

Objetivo Operacional: Otimizar os recursos humanos e materias em ERPI

Ações	Realizado	Não Realizado
Em ERPI pretende-se implementar atividade musical aos utentes		
mais dependentes / acamados, com apoio de instrumentos	Χ	
musicais, com periodicidade mensal.		

Sempre que possível a Enfermeira Ana do CSC proporcionou momentos musicais aos utentes de ERPI, principalmente àqueles que se encontram acamados/mais dependentes. Parte dos materiais utilizados são facultados pelo CSC, outros são a Enfermeira que os disponibiliza.

Objetivo Operacional: Otimizar os recursos humanos e materias em CD

Ações	Realizado	Não Realizado
Em CD pretende-se desenvolver aulas de alfabetização, com	ging alltings	us attaba
periodicidade mensal.		X interior

A Animadora desenvolveu algumas aulas de alfabetização aos utentes de CD, ainda assim a 16 de março o CSC foi obrigado a encerrar esta resposta devido ao Estado de Emergência e até ao final do ano não se reabriu. Desta forma não foi possível realizar mais aulas de alfabetização.





Objetivo Operacional: Melhorar o envolvimento dos utentes de SAD

Ações de la	Realizado	Não Realizado
SAD pretende-se realizar visitas domiciliárias trimestrais entre	S 43. L	40, p.500-each
utentes de CD/ERPI com SAD, tendo em conta o aumento de	X	- Sparity
frequência dos utentes de SAD, nas Atividades promovidas na		er inneres "
Instituição.		

Esta actividade foi realizada de forma pontual, mas na sua maioria realizou-se através dos meios digitais, videochamadas, uma vez que o encerramento do CD forçou à inexistência de contacto directo entre utentes.

Objetivo Operacional: Melhorar o Funcionamento do Serviço da Lavandaria

Ações	Realizado	Não Realizado
Alocar um elemento da Equipa Sénior, de acordo com	- mor rie dem	111111111111111111111111111111111111111
restruturação do Quadro de Pessoal, para responsabilidade do		numerical) _
Serviço de Lavandaria, assim como de IT para a Equipa que trata	X	Blokematic - L
da Roupa de manhã (CD e SAD) e à noite (ERPI).		

Ainda que as orientações da DGS tivessem dificultado o cruzamento de roupas e de pessoal, foi possível realizar esta actividade, trazendo consigo resultados bastante positivos.

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	X	
através de mecanismo de financiamento (Candidaturas ou Angariação		
de Fundos)		
Aquisição de gerador para garantir o fornecimento de energia às		Х
instalações do Centro Social de Carnide em caso de falha no		
fornecimento		



No ano de 2020, foi ainda possível a aquisição de viatura de transporte de utentes, e transporte de refeições, adaptada para o seu condicionamento. Foi reavaliada a necessidade de aquisição de uma carrinha de transporte colectivo com plataforma elevatória, no entanto, tendo em conta a actual situação e as necessidades intrínsecas à mesma, foi reavaliada a necessidade de aquisição desta carrinha, com possibilidade de melhor resposta às necessidades existentes.

Relativamente à aquisição de um gerador, foram solicitados e analisados os orçamentos para aquisição de um gerador, cujo orçamento foi deferido pela Direção do CSC, de acordo com os KvA's / capacidade necessária para toda a Instituição, contando com a obra de alargamento de ERPI, cuja candidatura foi submetida em Dezembro de 2020, para o Projeto PARES 3.0.

À data do presente relatório, ainda não foi adquirido o gerador, no entanto, o mesmo encontra-se planeado no orçamento do presente ano para aquisição. Durante o ano de 2020 o valor orçamentado foi priorizado para outros equipamentos e necessidades maiores.

O CSC, no início do ano de 2020 ainda solicitou, por ofício, o apoio juto da C.M.P. para apoiar o financiamento deste equipamento, pelo que, o CSC, conta também com a ajuda do município para esta aquisição.







OE4 - OBJECTIVO ESTRATÉGICO 4: Pessoas Qualificadas e Motivadas

Objetivo Operacional: Promover a qualificação dos colaboradores

Ações	Realizado	Não Realizado
Contemplar no Plano de Formação, ações de formação financiada		
existente no mercado, com especial foco nas áreas / cargos de		V
maior responsabilidade, e de forma contínua para as Equipas		X
Operacionais.		

No ano de 2019 foi realizado o levamento do diagnóstico de necessidades formativas a todos os colaboradores, através de um questionário, que resultou no Plano de Formação de 2020, adequado às situações de maior relevância, com implicação direta nos serviços do dia-a-dia da Instituição. Este resultado traduziu-se em vinte e cinco ações de formação internas programadas para o ano de 2020, tendo sido realizadas catorze Ações de Formação aos colaboradores do CSC. As restantes 11 Ações de Formação que não foram concretizadas, tendo sido reagendadas no Plano de Formação de 2021.

Grande parte das temáticas foram abordadas em contexto COVID-19, em estado de pandemia, tendo que ter em conta a mitigação do risco junto dos interveninetes, mantendo a manutenção das formações, priorizando-as em contexto digital, através de plataformas como o "zoom" ou o "google meet", ou, no caso de formação prática ou presencial, no exterior, apenas com as Equipas de Trablaho diretamente interveniente.

Apesar de todas as Ações que foram ministradas, não foi possível a realização de Ações de Formação financiadas no mercado.

Desta forma, as Ações de Formação planeadas e não concretizadas, ao nível dos contactos estabelecidos com outras Entidades, como com a Escola ETAP, foram reagendadas para o ano de 2021, com Ações de Formação propostas e ajustadas às necessidades de cada Equipa, que serão cumpridas de acordo com a possibilidade da sua concretização, primando e realizando sempre formação interna continua em contexto de trabalho, nos diferentes sectores de abordagem do CSC.

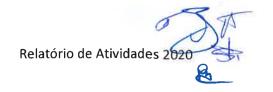




iano de Formação 2025

Youard Heatmanglise du Miglie	Tenne Personni	HARAGE T	## A	· 144	-	20 H		40.0	1	***		100	Manager .
noming So von HACCO - Core animagefor Cross adan	Eng.* Mitritice Source (Policilinical	Inflancia e Cosimba Costaba						Т		П	101		AMIAL ZWWZZE ZWWZNE
ume de Caretingfronts - CDVID19 demanpées de DISS	Equipa Enfermagem	Todos os Colaboradores									ž	5	Ação de friencez de comos Madala da Comengalesca, de ante- sons a Chientagio (CAPERO, da DES. 2 secundos: 60-07-2020 18-07-2020 U-07-2020 U-07-2020
erinay.Se Highreizap.Se de Espages - COVID 19 wolve Cantircho dus Plimes - Centes Survial de Carrida	Formador da (Climara Maniopal de Pombal - Promção Cuti)	Collaboradores Intifrona						T			8	3	Fermașão em Contento COVIII-19
rmação Higieriu nyão de Espagas - Apresirstação da neva lestração de abalho	Chefe de Serveços	Collaborationen ERPI										,	Formação em Contreto COVID-10 62/91/2420
recopão em Hogorariya Contra bustridus e Editions	Eng. Edgar Hendes Nri-Engl	Colaboradones Sárvoz Infância e Equipa Tárrana									Ü	435,661	Fermação em Cemtento COVID-19 1898/2329
gistog šo 1. uberai	APECA Dr. Albano	Challe de Serviços - Ella Bonargues									×	7.	Frankajis imprelis pela FOC do CSC 1 Session (pleatures dipital) 28-10-2020
rimaplia Sectionalistral em aluses Duperalestes e cum Dominata	Manusa Median	Animadore Bocio-				t		4			**		Foreinglie belograf on Contacto da Trabalpo - FRET
temener Seconeres - Serviner Frank Phare I Secone Second et vida Demografio da da areva	Enf Ana Pedrosa Coord ERPI	Todas 29 Colabos adores											
eaus préficies nos Culdideles de Sandrée o Sandréeror: Trocaternar en modernangieure a entre cod. Trocaternar en modernangieure a rend. Trocaternar en modernangieure en	Eni Ana Pedrosa Coord ERPI	Colebaradores Sérvor									14	*	Ação de Formação ministrada um vistas sezades nos meter de Novembra o Cosmoleo. MATRICES : M. M. 2004 MINISTRA ZENTAZEO, 25.72 J. 27/11/2020. 61.07(12/2020)
ovanção e custrala da inlegão emitir a ademado é instituto peratin a artillo e aconçaritemento de Constituição da 1999	Ent Ana Padrasa Coord ERPI	Coleboradores Sérvior Intlância e Equipa Técnica							-		<u> </u>	£	
nafolari, mierotra, i moting So, nacional dialego blade as de valas. Cumunita que com a nose. Culturales de Majores a a Luna. Internativa anternata di valabado primate a antale a acompaniamento de Condensatos de 1977.	Erd Ana-Padroga Coord ERPI	Colaboradoses Sémor									-4		Prevista para Univelles, de nonsde cum no estástica de negarima face na contesto de punticula - recurso sustad de forma a são cruzar plumentos das Equipios
cnear de Socomeno - Inlância	Eré Ana Padrosa Coord ERIPI	Colaboradores Intárcia		Ħ	+	E					(e		Famoşão en contesto digital li distância, de torma a crita contante direto
diatry aren't nanusements to produce aurops	Carranguintos	Colaboradores Sérvor e Irritancia									į.	*	PERIODICIOADE AMMAL. Resprodumento em resprota la invelidas de cantigênsios: face de produmis - COVID-II, para INVESTIVA, por video discretanto.
natificaç Sopers o Serena de Cientic de Ciulátique : Hanues: Procedimentos e incruçiles de balha	Coordenadores de Resposta Social	Colsboradores Sérvice e Mância									Q.		Farmanção em materito integral de trabalho
ano Operacional de Prevenção e Caminob - Overaguerecenarno e luga da Criança	Marganda Lopes (Coorden-ades a Pedagógic al	Cotaboradores International Técnica					•				100	74	Transform de Place de Formação de 2000 Devido às medidos de cemiglecelor em lace de poademico COVID-III, esta Ação de Formação avé s respectada para Place de Formação de 2021.
erruaç Bo de Volum Amoe	A define	Equipa Técnica									2		Oerido la medidas de oestigituriar en tass de pandrais COVID-II, esta Aplo de Fermeşii sud tragonista para Plum de Fermação de 2021.
solysenhamento de Criençair - Técnicae de Aninsação	ETAP	Calaboradores Inflincia						П	1	Ħ		7.6	
sconementa hisperusel	ETAP	Todos ou Colaboradores								Н	(#	(*	Data a definir per nacessidade de respondamento em casp- la medidas de contigências em faso da pantenia - COVE VORMAÇÃO SAMPE NA.
rda Engolond	Principles NFANCOOP	Chefter									nar.		Triandines de Plans de Fernandia de 2000 Fernandia EMPERIA ade mero data a definir As princilegas de CRC e de UFASCODO encrete am-ca ambas em Europa sem vérminyolo.
rrança e Menuação de Equoes	ETAP	Equipe l'écnica										<u>(*</u>	Devéto la mididad de jumpo de 5-pração de 279. Devéto la mididad de jumpo de 10 de de prantised. COVEZ-RI, ceta Aglia de Francação de 10 de de prantised. Plano de Francação de 2001.
se prince ennor Curdedos de Saúde na Irdirnoa	Eni AnaPedesa Coord ERPI	Colaboradores Inflincia								H	97	3	Devido às modidas de contegiosasi em lasa de punderos. CIVID-18 esta formação toi adiada para u ano de 2021
drivensia e l'Abrilio su de Comunito se lia	A define	Equipa Técnica e Secretariado									ā		Transcou do Prezo de Formação de 2018 Destido se medidas de consplosiva em face do pandemi COVED-19 esta transação do alluda y en o mos do 2021
aç do ne lire s de tecnologias digus se /plasshumas	A definir	Equipa Técnica e Secreteriado									ä	i.	Formação em Coriveio COYID-8: Plano Mehona Devidido las medidas de centiglicadas em fase de passivad COYID-8: ceta formaçad feir adiada para o emo de 2011
o Operacional em Cesa de Siemo pu braengelese	Condenadores da Respostra Social	Colaboradoren Sérvor Intáricos e Equipa Técnica									ā	×	Devido de medida de consiglación de 2011 Devido de medidas de consiglación em fuse de pundossi CUVID-19 esta formação foi adiada para al ania de 2011
		Colaboradores Sénior			1	T							Devida às medidas de contighudas em Laco de pandresi. COVID-10 esta formação há adapta para o ano de 2021





Objetivo Operacional: Motivar os Colaboradores

Ações	Realizado	Não Realizado
Realizar pelo menos 2 ações de gestão emocional	The same	X
Implementar um Sistema de Reconhecimento associado à metodologia de avaliação de desempenho	1	x

Durante o ano de 2020 não foram realizadas Ações de Gestão Emocional, uma vez que foi promovida a necessidade da sua realização através do Protocolo com a INFANCOOP.

Após o contacto com a mesma, foi nos informado que a Psicóloga da mesma instituição se encontrava ausente por longa duração, em licença sem vencimento, à luz do que aconteceu com o CSC.

Desta forma, e como forma de mitigação de risco face ao COVID-19, e face ao acompanhamento diário e permanente juto das Equipas por parte de cada Diretor/Coordenador de Resposta, esta Ação foi suspensa, tendo sido reagendada para o ano de 2021, com a colaboração da Psicóloga do CSC, de acordo com o seu regresso e reajuste das funções, com ênfase ao trabalho de Psicologia com os utentes e formação junto dos colaboradores.

A manutenção de ações de Gestão Emocional e Técnicas de Teambuilding, de forma a fortalecer os laços e a aumentar e melhorar o espírito de equipa, encontram-se em análise de realização, de acordo com a avaliação do rico associado, tendo em conta tratar-se de ações que obrigam a aproximação física.

Paralelamente, não foi possível a implementação de um Sistema de Reconhecimento associado à metodologia de avaliação de desempenho, tendo em conta a necessidade de priorizar outras implementações relativas ao estado de pandemia, provocadas pelo COVID-19.

Tendo em conta a sua relevância da sua prioridade, o Sistema de Reconhecimento associado à metodologia de avaliação de desempenho encontra-se suspenso até nova avaliação.



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		Х
Almoço de Angariação de Fundos "Carneiro à Moda do CSC"	Х	- 1 1 1 1 1 1 1 1
Angariação de Fundos "Comemoração Santos Populares"	Charles en a	X
Sensibilizar a comunidade para a consignação do IRS	X	100
Realização da Feira da Amizade		Х
Realizar contactos com empresas ao abrigo da Lei do Mecenato.	Х	
Almoço de Aniversário do CSC com Porco no Espeto	Opt Het Stiff	Х
Passeio Anual da Comunidade		X
Organização de 1 "Venda de garagem"		Х
Realização da Feira de Natal		Х
Jantar de angariação de Fundos "Noite de Fados"		Х

A Ação com a implementação do Projeto de Marketing de Causa Social com uma Empresa encontra-se elaborado, mas durante o ano de 2020, devido, sobretudo ao estado de pandemia e ao constrangimento de realização de eventos com a Comunidade, não foi ainda possível a sua concretização, por motivo de priorização de outras Ações. Esta Ação encontra-se reagendada para o ano de 2021.

Relativamente aos eventos de angariação de fundos para os utentes, famílias e Comunidade, foram todos avaliados quanto ao risco associação ao COVID-19, tendo por isso ficado suspensos, uma vez que o ano de 2020 tornou-se desafiante a vários níveis, sobretudo à manutenção da saúde e segurança dos nossos utentes e colaboradores. No entanto, foi ainda possível a realização do Almoço de Carneiro como Ação de Angariação de Fundos, uma vez que a sua concretização foi datada antes do inico da Pandemia.

Pelo mesmo motivo não foi possível realizar as restantes atividades, que de alguma forma, iriam fortalecer a sustentabilidade financeira da instituição.





À luz dos anos anteriores, a Comunidade foi sensibilizada para a consignação do IRS, do Centro Social de Carnide, através da distribuição afixação de flyers na instituição e divulgação nas redes sociais, que se traduziu numa receita, transferidos pela Autoridade Tributária.

Relativamente à Ação para realização de contactos com empresas ao abrigo da Lei do Mecenato, o CSC realizou diversos contactos telefónicos e por e-mail, tendo contado com Apoio da Câmara Municipal de Pombal, em EPI's, em situação de COVID19; donativo diversos de EPI's de Empresas locais; donativos recebidos, em géneros alimenatres, de hipermercados, de apoio ao dia a dia Institucional; e donativos em espécie de elementos da Comunidade, como forma de apoiar o CSC e as dificuldades sentidas nos dia a dia.

Objetivo Operacional: Aumento da Receita Mensal

Ações	Realizado	Não Realizado
Atualização das Mensalidades em todas as Respostas Sociais.	Х	

Como é concretizado todos os anos, o CSC realizou a atualização das mensalidades em duas situações distintas. As mensalidades da infância, foram atualizadas em Setembro de 2020, de acordo com a apresentação dos comprovativos dos rendimentos e despesas do agregado familiar de cada criança, assim como foi atualizado o custo máximo da mensalidade, tendo em conta a análise do TOC da Instituição, relativamente a custo médio real do utente, com base nos resultados do ano anterior. Na área Sénior, as mensalidades têm sido, habitualmente, atualizadas no mês de Agosto. No entanto, motivada pela situação de COVID-19, assim como pelo encerramento da Resposta Social de Centro de Dia, e constrangimentos da manutenção dos Serviços de Apoio Domiciliário, impostos pelo Instituto da Segurança Social, em fase de pandemia, no estado de emergência, a atualização das mensalidades seniores foi adiada para o mês de Novembro de 2020, tendo em conta a apresentação dos comprovativos dos rendimentos e despesas do agregado familiar de cada utente, assim como foi atualizado o custo máximo das mensalidades das Respostas de ERPI, CD e SAD, tendo em conta a análise do TOC da Instituição, relativamente a custo médio real do utente, com base nos resultados do ano anterior.

A Resposta Social de Centro de Dia foi obrigada a encerrar a 16 de março de 2020, de acordo com as exigências da Direção Geral de Saúde e Segurança Social, podendo ser reaberta apenas sob legislação



autorizada e parecer favorável de inspeção da Unidade de Saúde Pública, Proteção Civil Municipal e Segurança Social Distrital.

Apenas a 13 de março de 2021, através da Resolução do Conselho de Ministros N.º 19/2021, foram estabelecidas estratégias de levantamento de medidas de confinamento no âmbito do combate à pandemia da doença COVID-19, nomeadamente a reabertura dos Centro de Dia, a partir do dia 5 de abril de 2021, data em que foi solicitada a Inspeção pelo CSC, cujo pedido havia sido feito a primeira vez a 1 de outubro de 2020.

A Inspeção foi realizada pela Entidades competentes a 5 de maio de 2021, e a Resposta de Centro de Dia encontra-se a funcionar em instalações provisórias da Junta de Freguesia de Carnide, que muito amavelmente, foram cedidas para continuar a prestar os cuidados juto dos utentes da Comunidade.

Atualmente, ainda não é possível acoplar a Resposta de Centro de Dia com ERPI, tendo que ser respeitadas normas muito estreitas de mitigação de risco, como a higienização e a lotação do espaço de Centro de Dia.

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, assim como dos seus trabalhadores.

O ano de 2020 foi completamente atípico devido à situação de pandemia provocada pelo novo Coronavírus, assim como a declaração de Estado de Emergência, motivo pelo qual, durante o mês de Março de 2020, foi acionado o Plano de Contingência, que se encontra em vigor até à data de hoje, atualizado com as normas da DGS, ISS e Governamentais.

Paralelamente foi elaborado o Planeamento de Alterações da norma ISSO 9001, relativamente à situação de pandemia.

Relativamente aos utentes do CSC, e de acordo com os questionários de Satisfação aplicados às quatro Respostas Sociais, podemos concluir um aumento de Satisfação Global dos nossos clientes de 95%, com um aumento de 5%, comparativamente com o ano anterior, assinalando um resultado histórico, registando o mais alto até à data de avaliação, demostrando, mesmo numa situação de pandemia, o





esforço e a dedicação dos profissionais desta Instituição em manter os clientes satisfeitos, seguros e felizes.

Relativamente aos colaboradores, com os questionários aplicados pudemos concluir que os nossos colaboradores estão satisfeitos em trabalhar na nossa instituição, com um aumento da taxa média de satisfação individual, com um resultado global de 92%, demostrando um aumento de 12% face ao ano anterior, registando, uma vez mais, o valor global mais alto até à data de avaliação.

Ainda salientar outros acontecimentos de máxima importância para o desenvolvimento das Atividades planeadas, nomeadamente o encerramento do Projeto PARES 1.0 com o apoio financeiro inerente, a candidatura ao Projeto Pares 3.0, que possibilita o aumento da capacidade em ERPI, assim como a restruturação de obra das restantes Respostas Sociais, a aquisição de uma Carrinha de SAD adaptada, para transporte de refeições e utentes, com o apoio donativo do Município, o apoio ao nível do Equipamentos de Proteção, em fase pandémica, através da colaboração do Município, assim como da aprovação da Candidatura ADAPTAR SOCIAL +, desenvolvida para apoiar o 3º sector em fase de pandemia.

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.

Relativamente ao ano transato e ao ano presente, o CSC considera-se preparado para esta nova realidade e dinâmica, encontrando-se num processo de constante melhoria, pelo que toda a Equipa se encontra atenta no acompanhamento do cenário atual, desde a prevenção do risco, até à possibilidade de melhoria de todo o Sistema de Gestão da Qualidade, de forma a dar a melhor resposta às Partes Interessadas.

"As organizações devem encarar as crises como um momento para criar métodos que lhes permitam diferenciarem-se da concorrência e fortalecer as relações com os clientes."

A Direçõ	ão
Patricia Raquel norgado Agostalio	×
Nelson Doningen By march	
Jania de Silve gospar	
la ria da Saudade Temeiro Comos Termandos	
Ferrando Vamel Suto	