



Centro Social
de Carnide

Relatório de Atividades

2021



Ata de Direção N.º 188 de 02/03/2022

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	8
Avaliação do Nível de Execução das Ações em cada Objetivo Específico, de acordo com cada uma das quatro perspetivas apresentadas pela Organização, anteriormente mencionadas.	
8	
PERSPECTIVA DOS CLIENTES	
8	
PERSPECTIVA DO PROCESSO.....	
12	
PERSPECTIVA DA APRENDIZAGEM E CRESCIMENTO	
15	
PERSPECTIVA FINANCEIRA	
18	
4. Propostas de Intervenção Futura.....	21



1. Período a que se reporta a avaliação

Período de vigência: 01/01/2021 a 31/12/2021

Esta avaliação foi elaborada, em Março e apresentada para Aprovação, em Assembleia Geral, no último fim-de-semana de Março dia 27/03/2022.

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 2021 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 2021, as Respostas de Serviço de Apoio Domiciliário, ERPI, Centro de Dia e Creche.

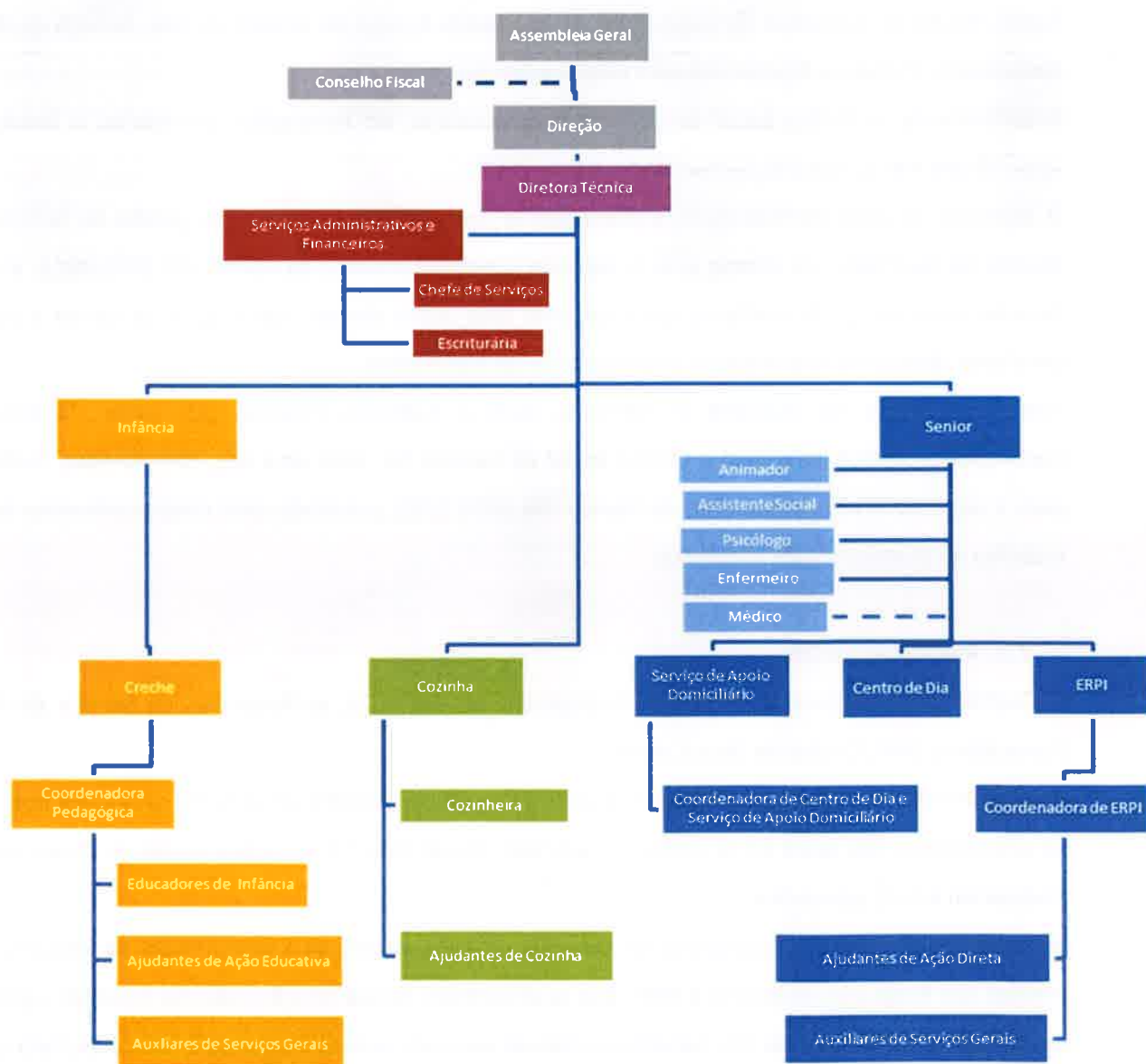
Registaram-se 92 novas inscrições na totalidade das valências, comparativamente com as 68 inscrições no ano anterior, das quais 14 de creche, 17 em SAD, 16 em CD e 31 inscrições em lar de idosos, que se traduziram em 42 admissões.

Ao longo do período correspondente ao exercício de 2021 assistiu-se à manutenção da frequência de utentes nas Respostas de Creche e ERPI, que se encontram na sua lotação máxima. Contudo a procura nas Respostas de Centro de Dia aumentou uma vez que este ano corresponde à sua reabertura e SAD aumentou mas aumentou significativamente o número de desistências, que na sua maioria estão relacionadas com a dependência agravada dos idosos, sendo estes forçados a procurar respostas de cuidados de permanências, como o falecimento dos mesmos.

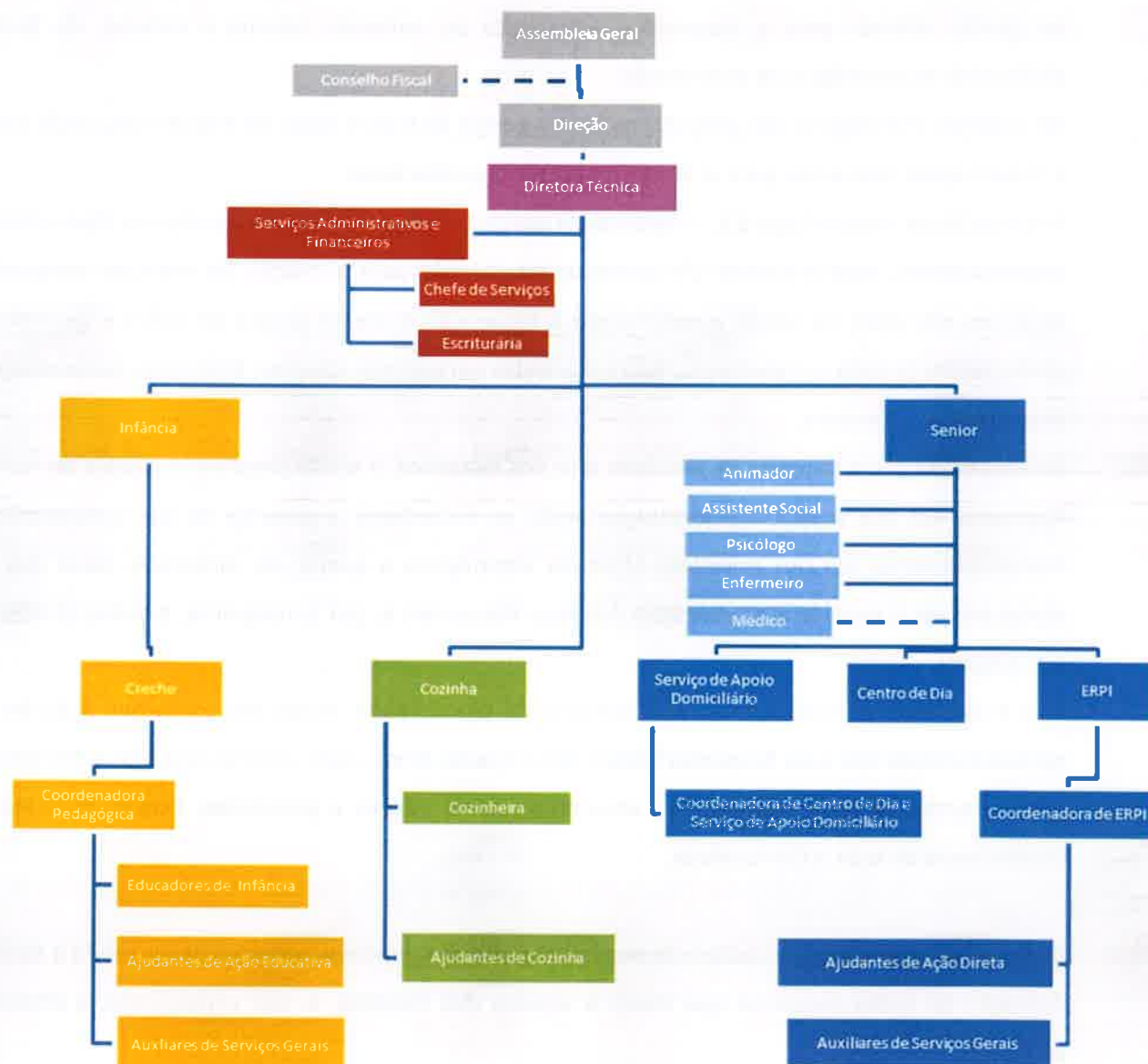
Em Dezembro de 2021 o Centro Social de Carnide contava com 96 utentes, valor que compara com os 108 utentes em Dezembro do ano anterior, distribuídos da seguinte forma: ERPI – 18; Serviço de Apoio Domiciliário – 30; Centro de Dia – 18; Creche – 29.

Como estratégia para aumento do número de utentes em SAD, o horário do serviço foi alterado no final do ano, indo ao encontro das necessidades manifestadas pelos utentes atuais, sendo o serviço do período da tarde alargado até às 18h30, invés das 17h30.

2.3. Organograma Funcional



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 2021, 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.

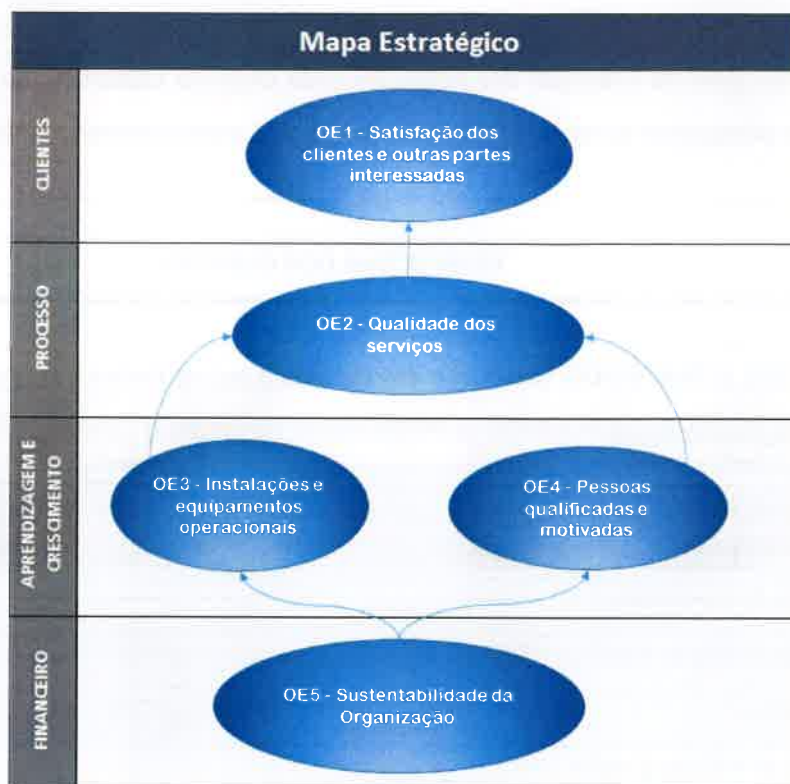
Este é um objetivo Institucional, mas também da Comunidade, tendo em conta que ação do CSC, consubstanciada nas suas Respostas Sociais tem impacto direto num universo superior a 500 pessoas, entre utentes, famílias, funcionários, voluntários, fornecedores e associados. Este é, portanto, um Centro Social 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 2021, 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 2021, 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 desenvolvidas foi monitorizada e avaliada, de acordo com os respetivos Indicadores, apresentados no Mapa de Objetivos de 2021.



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
Festival das Sopas		X
Comemoração do Carnaval	X	
Comemoração do Dia da Família	X	
Arraial dos Santos		X
Festa de Final de Ano da Creche	X	
Comemoração do Aniversário da Instituição	X	
Passeio Anual		X
Noite de Fados		X
Comemoração do Natal	X	
Feira de Natal		X
Almoço do Carneiro em Take away	X	
Venda de Garagem	X	
Dia da Mãe		
Dia dos Avós	X	
2 Sessões de sensibilização com as temáticas da Saúde, em Plataforma digital (zoom)		X
"De Mãos dadas com a Comunidade"		X

No ano de 2021, não foi possível celebrar todas as, consideradas, grandes festividades para do CSC, devido à pandemia e todas as limitações e orientações que esta situação trouxe. Algumas das atividades que foram 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 2021, já houve uma maior participação por parte da equipa de voluntárias nas actividades e Loja Social, contudo a DGS manteve algumas indicações de mitigação e por tal esta envolvimento por parte das voluntárias foi comprometida.

O Carnaval foi realizado internamente para os utentes de ERPI uma vez que o CD ainda se encontrava encerrado. O dia da Mãe foi realizado nas 3 valências, Creche, CD que usufruíam de Serviço de Animação ao Domicílio e ERPI. Na creche pintaram bonés para oferecer às mães das crianças e nas restantes valências foi feito um porta-chaves em jeito de simbologia do dia.

Relativamente ao Dia da Família, foi pedido às famílias dos utentes de ERPI o envio de vídeos com mensagens e na Creche foi realizada uma actividade correspondente à temática.

Quanto à celebração do dia dos avós foi proporcionado aos utentes uma partilha em grupo (ERPI e CD) de crenças, valores e tradições acerca das relações enquanto avós.

A Creche celebrou o final de ano lectivo com uma festa da qual os idosos assistiram, ainda que fosse assegurado o distanciamento social imposto pela DGS, a entrega de diploma de final de ano às crianças. No final houve um momento musical onde todos os envolvidos dançaram.



Para celebrar o aniversário do CSC foi feito um pequeno momento festivo que contou com todos os utentes e colaboradores presentes, tendo sido encomendado 4 bolos, um para cada valência. Contudo os utentes de SAD não tiveram oportunidade de estar presentes, devido ao comportamento de mitigação, ainda assim foram presenteados com uma fatia de bolo enviada para o seu domicílio.

O Take-Away do Carneiro foi uma actividade de angariação de fundos, realizada para a comunidade Carnindense. Em anos anteriores, era realizado o Almoço do Carneiro, mas devido à pandemia covid-19 não pode ser realizada.



Paralelamente ao Take-Away foi realizada outra actividade, de angariação de fundos, uma Venda de Garagem, onde foram vendidos trabalhos desenvolvidos pelos nossos utentes, roupa de Loja Social, assim como alguns bens que o CSC tinha de outras atividades similares, como rifas e afins.



No Natal, como tem vindo a ser habitual, o CSC foi decorado pelos idosos e crianças. A instituição ofereceu um presente a todos os utentes de todas as valências e ainda receberam uma lembrança doada pela Camara Municipal. Para os idosos de ERPI o dia de Natal e véspera foram preparados ao



pormenor, nomeadamente refeições e sobremesas alusivas à quadra natalícia, tal como o momento de entrega de prendas distribuídas pelo pai 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.

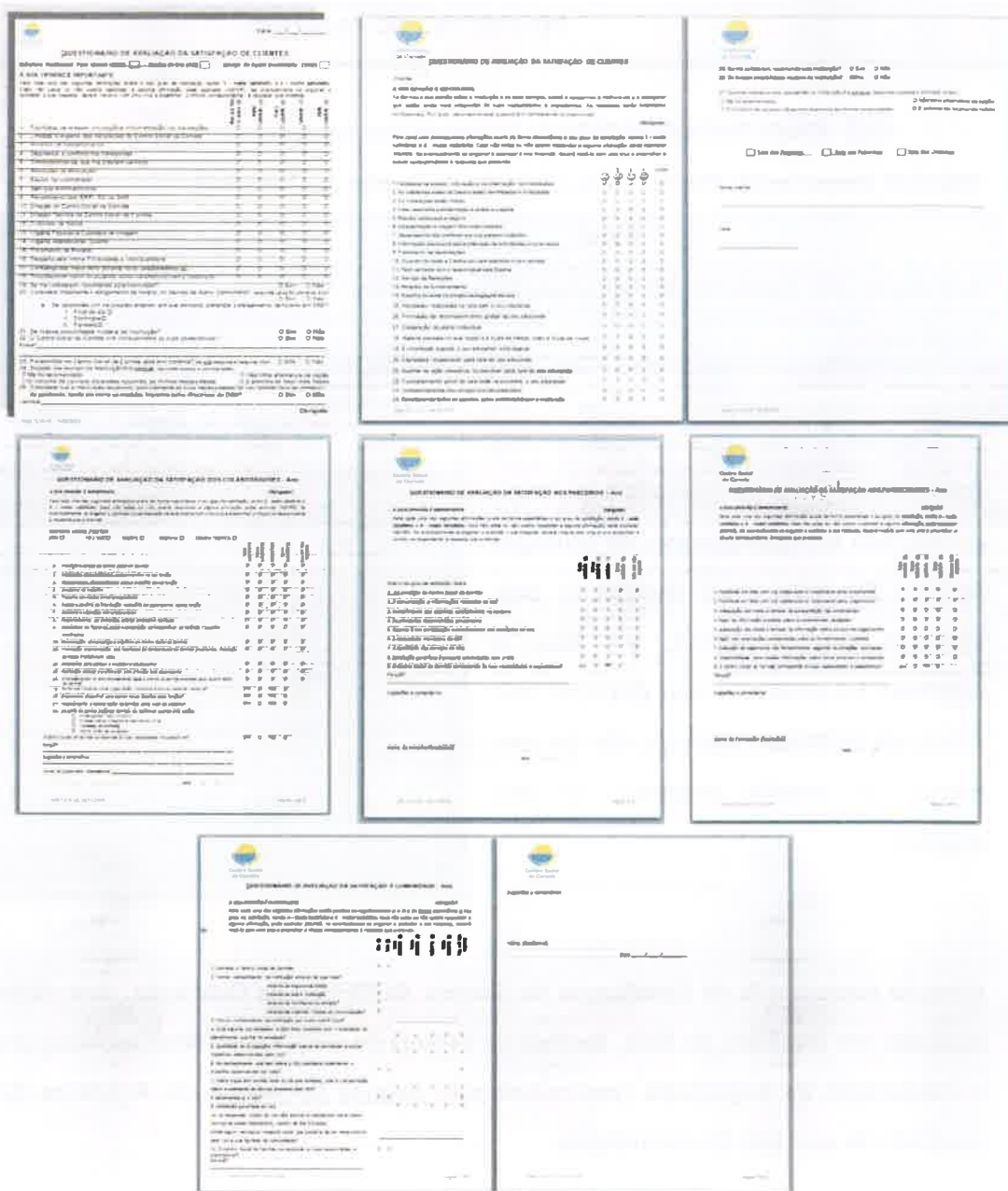
Objetivo Operacional: Promover a participação ativa do cliente e outras partes interessadas

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

No ano de 2021 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.

Handwritten signature and initials in blue ink.



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 2021 esta informação foi disponível através de flyers/panfletos, distribuídos em momentos pela comunidade, nomeadamente serviços comerciais de Carnide.

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 Junho de 2021 foi realizada a auditoria do segundo acompanhamento de transição 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 setembro de 2021, ao nível do Sistema de HACCP, conforme acontece anualmente, com a colaboração da Engenheira responsável pelo Sistema de HACCP, da Policlínica de Pombal, com resultado de uma Não Conformidades.

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

Ações	Realizado	Não Realizado
Em Creche, iniciar o projeto da leitura em casa, ou seja, semanalmente as crianças passam a levar um livro para casa (em saco próprio, realizado na creche como atividade), para os pais lerem uma história no fim-de-semana.	X	

Esta atividade foi realizada sendo que as crianças começaram a levar os livros para casa, como previsto, em Janeiro de 2021. Levam à sexta e entregam até terça-feira da semana seguinte.



Objetivo Operacional: Otimizar os recursos humanos e materiais em ERPI

Ações	Realizado	Não Realizado
Em ERPI pretende-se implementar atividade musical aos utentes mais dependentes / acamados, com apoio de instrumentos musicais, com periodicidade mensal.	X	
Promover e aumentar o contacto dos idosos com as famílias (mais próximas como do estrangeiro), através das videochamadas	X	

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.

Relativamente aos contactos entre os idosos e familiares, foram realizadas várias vídeo-chamadas, sendo este um meio recorrente para criar a aproximação entre o utente e a família.

Objetivo Operacional: Otimizar os recursos humanos e materiais em CD

Ações	Realizado	Não Realizado
Em CD pretende-se desenvolver aulas de alfabetização, com periodicidade mensal.		X

O CD reabriu a maio de 2021 no espaço externo ao CSC, o qual levou adaptação do utentes e colaboradores tornando-se num período de alguma dificuldade uma vez que a Animadora tinha de dividir o seu tempo de trabalho pelos dois grupos, ERPI e CD. Desta forma, as aulas de alfabetização só foram postas em prática no momento em que os utentes de CD transitaram para as instalações do CSC, Setembro de 2021. Ainda que realizada, não se pode validar como acção cumprida devido à periodicidade prevista.

Objetivo Operacional: Prevenir o isolamento social dos utentes de SAD

Ações	Realizado	Não Realizado
Em SAD pretende-se realizar visitas domiciliárias informais mensais, com ou sem atividades planeadas, pelos elementos da equipa técnica tendo em conta a previsão de prolongamento da situação pandémica que o país atravessa.	X	

Esta actividade foi realizada de forma pontual ainda que não tenha sido com a periodicidade estabelecida devido à alteração da dinâmica da equipa com a adaptação da Psicóloga ao serviço.

Objetivo Operacional: Criar relação próxima entre família de utentes de SAD e a instituição

Ações	Realizado	Não Realizado
Contactos semanais com 50% das famílias dos utentes da resposta de SAD em jeito de acompanhamento do bem-estar dos utentes, bem como responsabilizar/envolver a família nas necessidades do utente.	X	

Através de vários contactos da RV de SAD aos familiares, bem como as reuniões sugeridas com a família, foi possível criar uma proximidade do CSC com a família, garantindo o ajuste dos serviços às necessidades dos seus familiares/utentes.

Objetivo Operacional: Praticiação ativa dos utentes de SAD nas atividades da instituição¹

Ações	Realizado	Não Realizado
Sempre que possível, convidar/envolver os utentes nas atividades organizadas pelo CSC		X

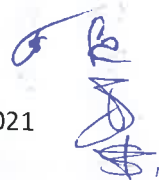
Não existiu atividades planeadas pelo CSC que envolvessem os utentes de SAD uma vez que as orientações da DGS ainda eram rígidas ao risco de mitigação. Contudo, foi permitido a frequência de alguns utentes de SAD em CD semanalmente.

Objetivo Operacional: Manutenção da qualidade de Serviço na Lavandaria

Ações	Realizado	Não Realizado
Manter um elemento da Equipa Sénior alocado à Lavandaria, de forma contínua, mantendo a reestruturação que foi efectuada no início da fase de pandemia.	X	

Ainda que as orientações da DGS tivessem mantido a dificultado sentida no cruzamento de roupas e de pessoal, foi possível manter a realização desta actividade, trazendo consigo resultados bastante positivos.

¹ Situação pendente do estado pandémico do país e das orientações da DGS



PERSPECTIVA DA APRENDIZAGEM E CRESCIMENTO

OE3 - OBJECTIVO ESTRATÉGICO: Instalações e Equipamentos Operacionais

Objetivo Operacional: Melhorar / Manter instalações e equipamentos operacionais.

Ações	Realizado	Não Realizado
Projeto de alargamento de ERPI com melhoria das instalações das restantes Repostas Sociais – CD / SAD / Creche.	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 2021 o CSC iniciou a sua candidatura ao projecto PRR em jeito de conseguir apoio para melhoria das instalações de ERPI e alargamento das restantes respostas sociais. O projecto tem como data de submissão no 1º trimestre de 2022.

Relativamente à aquisição de um gerador, o CSC ainda não obteve uma resposta por parte da C.M.P quanto ao pedido de apoio financeiro, e durante o ano de 2021 o valor orçamentado foi priorizado para outros equipamentos e necessidades maiores.

Posto isto, e 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.

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 maior responsabilidade, e de forma contínua para as Equipas Operacionais.		X

No ano de 2021 foi realizado o levantamento do diagnóstico de necessidades formativas a todos os colaboradores, através de um questionário, que resultou no Plano de Formação de 2021, adequado às situações de maior relevância, com implicação direta nos serviços do dia-a-dia da Instituição. Este resultado traduziu-se em vinte e uma ações de formação internas programadas para o ano de 2021,

tendo sido realizadas catorze Ações de Formação aos colaboradores do CSC. As restantes 6 Ações de Formação que não foram concretizadas, tendo sido reagendadas no Plano de Formação de 2022.

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 intervenientes, 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 Trabalho diretamente interveniente.

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

Página 17 de 23

Objetivo Operacional: Motivar os Colaboradores

Ações	Realizado	Não Realizado
Realizar pelo menos 2 ações de gestão emocional	X	
Aquisição de fardamento, calçado e equipamento individual adequado às funções e tarefas de cada Equipa, auscultando os seus gostos, interesses e necessidades.		X

Existiram 2 acções neste sentido lideradas pela Psicóloga da Instituição: Gestão Emocional e Relacionamento Interpessoal - Técnicas de Teambuilding (20/09/2021) e Educar pela emoção - Infância - Ansiedade infantil (21/06/2021). Com estas acções foi possível a fortalecer os laços e a aumentar e melhorar o espírito de equipa, ainda que as mesmas tenham sido implementadas com aplicação das medidas de mitigação do risco por covid-19, tendo sido feito no exterior da instituição e através de meios digitais (online).

Relativamente ao fardamento, o CSC auscultou os gostos, interesses e necessidades dos funcionários e forma feitos pedidos de orçamento, contudo a instituição priorizou outros assuntos financeiros d maior importância de necessidade imediata. Ainda assim, está previsto a sua aquisição no ano seguinte, 2022.

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
Almoço de Angariação de Fundos "Carneiro à Moda do CSC"	X	
Angariação de Fundos "Comemoração Santos Populares"		X
Sensibilizar a comunidade para a consignação do IRS	X	
Realização da Feira da Amizade	X	
Realizar contactos com empresas ao abrigo da Lei do Mecenato.	X	
Almoço de Aniversário do CSC com Porco no Espeto		X
Passeio Anual da Comunidade		X

Organização de 1 "Venda de garagem"	X	
Realização da Feira de Natal		X
Jantar de angariação de Fundos "Noite de Fados"		X

A Ação com a implementação do Projeto de Marketing de Causa Social com uma Empresa encontra-se elaborado, mas durante o ano de 2021, 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 2022.

Relativamente aos eventos de angariação de fundos para os utentes, famílias e Comunidade, foram todos planeados de acordo com os riscos associados COVID-19, contudo a mitigação do risco manteve-se e por tal algumas atividades não foram possíveis de realizar.

tendo por isso ficado suspensos, uma vez que o ano de 2021 tornou-se desafiante a vários níveis, sobretudo à manutenção da saúde e segurança dos nossos utentes e colaboradores.

O "Almoço de Angariação de Fundos "Carneiro à Moda do CSC"", foi realizado em modalidade de takeaway, tendo sido alvo de uma grande adesão, sendo por isso uma estratégia a adotar em futuras angariações de fundo.

À luz dos anos anteriores, a Comunidade foi sensibilizada para a consignação do IRS, do Centro Social de Carnide, através da afixação de flyers no comércio local e afixação na instituição, bem como em 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 mantido o Apoio da Câmara Municipal de Pombal, em EPI's, em situação de COVID19.

Quanto à Feira da Amizade e à Venda de Garagem, foram atividades abertas à comunidade nas instalações exterior do CSC, e divulgadas nos serviços da comunidade, mas a adesão por parte da comunidade foi fraca, ainda que o CSC associe aos receios do contágio por COVID-19. Por isso, será uma actividade a manter no próximo ano, e se as orientações da DGS permitirem, será feito de uma forma mais abrangente e com outras condições.



Já em relação ao aniversário do CSC este foi festejado, contudo a instituição foi forçada a fazer em contexto interno para cumprimentos das orientações da DGS. Este momento foi celebrado por todas as valências ainda que de forma individual e sem contacto entre elas, na qual contou com a presença da Presidente da Direção.

Objetivo Operacional: Aumento da Receita Mensal

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

Como é concretizado todos os anos, o CSC realizou a atualização das mensalidades em duas situações distintas. As mensalidades da infância e seniores, foram atualizadas em Setembro de 2021, de acordo com a apresentação dos comprovativos dos rendimentos e despesas do agregado familiar de cada criança e idoso, 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.

A Resposta Social de Centro de Dia reabriu nas instalações da Junta de Freguesia de Carnide a 19 de Maio, em jeito de cumprimentos das orientações da DGS, sendo estas instalações e procedimentos alvo de autorização e inspeção da Unidade de Saúde Pública, Proteção Civil Municipal e Segurança Social Distrital.

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.

A 27 de Setembro foi possível voltar a realocar CD nas instalações de ERPI ainda que os utentes se tenham mantido em sala distinta dos utentes de ERPI. Os procedimentos no funcionamento destas duas respostas sociais no CSC foram alvo de preparação e formação de modo a assegurar a mitigação do risco. Até à data deste relatório esta alteração tem decorrido de forma tranquila/segura e bem aceite por todos os utentes.



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 2021 tornou-se numa continuação do ano atípico anterior devido à situação de pandemia provocada pelo novo Coronavírus, contudo a equipa operacional das várias valências e os próprios utentes, já demonstram uma maior capacidade de adaptação às novas formas de viver, bem como aos cuidados a manter. O Plano de Contingência de todas as respostas sociais tem sido alvo de constante actualização, estando estes a cumprir com as normas impostas pela DGS.

Relativamente aos utentes do CSC, e de acordo com os questionários de Satisfação aplicados às quatro Respostas Sociais, podemos concluir um decréscimo da Satisfação Global dos nossos clientes de 95% para 94,25%, alteração pouco significativa para ser alvo de uma reflexão aprofundada.

Relativamente aos colaboradores, com os questionários aplicados no final de 2021, podemos concluir que os nossos colaboradores estão satisfeitos em trabalhar na nossa instituição, com um resultado global de 87%, apresentando um ligeiro declínio de 5%, face ao ano anterior, mantendo, uma vez mais, o valor global mais alto até à data de avaliação, desde o ano de 2014, com exceção do ano de 2020.

O ano de 2021 manteve-se como um ano extremamente desafiante, uma vez mais, devido ao COVID, assim como às duras medidas a que os utentes e colaboradores estiveram em contacto, de forma a evitar o contágio e a morte. À data deste Relatório, o Plano de Contingência mantém-se em vigor.

Podemos afirmar que o Centro Social de Carnide responde com um serviço de excelência, pois conta com uma Equipa motivada e dedicada, diariamente, para um serviço de qualidade máxima, o que também está refletido neste Relatório.

Consideramos que a diminuição destes 5%, em relação ao ano anterior, deve-se também ao cansaço extremo de um final que parece nunca mais chegar, relativamente ao COVID. Desta forma, era previsível uma diminuição global, apesar da taxa de satisfação de manter no nível BOM, mais próximo de MUITO BOM.

É também de salientar que está em marcha a candidatura ao PRR: Medida C03-i01.m01 - Requalificação e Alargamento da Rede de Equipamentos e Respostas Sociais para alargamento da

ERPI, e consequente ampliação do Centro de Dia e da Creche, de forma a garantir uma maior resposta à Comunidade, assim como uma melhoria na tesouraria da Instituição.

Paralelamente, foi aprovada a candidatura ao PRR ! Mobilidade Verde - Notificação do projeto de decisão final de aprovação da candidatura n.º PRR-RE-C03-i01-000808, para aquisição de uma viatura elétrica de SAD.

Foi ainda, no início do ano de 2021, aprovada a candidatura de requalificação da ADAPTAR SOCIAL +, para mais aquisição e apoio de EPI's para a população sénior do Centro Social de Carnide.

Apesar do dia a dia extremamente desafiante e trabalhoso, a Direção Técnica mantém-se atenta a todas as candidaturas possíveis para uma melhoria da tesouraria institucional, assim como da melhoria das condições de trabalho dos colaboradores da Instituição.

O apoio e orientação da Coordenação e Direção da Instituição, contribuíram para que o resultado de 2021 fosse Bom, uma vez que, apesar da manutenção da situação pandémica, dificuldades diárias e alterações efectivas na Equipa encontrarem-se reflectidas, a nossa Instituição mantém-se com sucesso devido ao trabalho, empenho e dedicação de todos os elementos que compõem a Equipa do Centro Social de Carnide.

Desde o ano de 2020 que o Centro Social de Carnide apresenta atividades e Projetos de financiamento de extrema importância para a melhoria da tesouraria Institucional e respetiva manutenção, como o encerramento do Projeto PARES 1.0 com o apoio financeiro inerente, 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, com o apoio e colaboração do Município de Pombal e Junta de Freguesia de Carnide, o Centro Social de Carnide já apresenta saneamento das águas fluviais, sem necessidade de manutenção e custos inerentes à limpeza das fossas, e possíveis complicações.

Relativamente ao ano transato e ao ano presente, o CSC mantém-se preparado para a realidade e dinâmica presente, mantendo-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 Direção

<u>Paula Paula Marques</u>	<u>María da Saúde Almeida</u>
<u>Nelson Loureiro</u>	<u>Fernando</u>
<u>Tânia da Silva</u>	<u>Amel Santo</u>

