

Handwritten marks and signatures in the top right corner, including a checkmark, a stylized signature, and a blue ink signature.



Relatório de Atividades 2022



Ata de Direção N.º 197 de 25/02/2023

Cópia n.º1



ÍNDICE

| | |
|--|----|
| 1. Período a que se reporta a avaliação..... | 3 |
| 2. Organização e Funcionamento | 3 |
| 2.1. Instalações | 3 |
| 2.2. Respostas Sociais | 3 |
| 2.3. Organograma Funcional..... | 4 |
| 3. Avaliação do Plano Ação Estratégico | 4 |
| 3.1. Avaliação das Ações por Objetivo Específico | 7 |
| 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 | 7 |
| PERSPECTIVA DO PROCESSO | 13 |
| PERSPECTIVA DA APRENDIZAGEM E CRESCIMENTO | 17 |
| PERSPECTIVA FINANCEIRA | 20 |
| 4. Propostas de Intervenção Futura..... | 23 |

1. Período a que se reporta a avaliação

Período de vigência: 01/01/2022 a 31/12/2022

Esta avaliação foi elaborada, em Março e apresentada para Aprovação, em Assembleia Geral, no último fim-de-semana de Março dia 26/03/2023.

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 2022 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 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 2022, as Respostas de Serviço de Apoio Domiciliário, ERPI, Centro de Dia e Creche.

Registaram-se 85 novas inscrições na totalidade das valências, comparativamente com as 78 inscrições no ano anterior, das quais 16 de creche, 28 em SAD, 10 em CD e 31 inscrições em ERPI, que se traduziram em 44 admissões, comparativamente com as 38 admissões no ano de 2021. Podemos observar, assim, mais inscrições e mais admissões.

Ao longo do período correspondente ao exercício de 2022 assistiu-se à manutenção da frequência de utentes nas Respostas de Creche e ERPI, que se encontram e mantêm na sua lotação máxima, com lista de espera em ERPI.

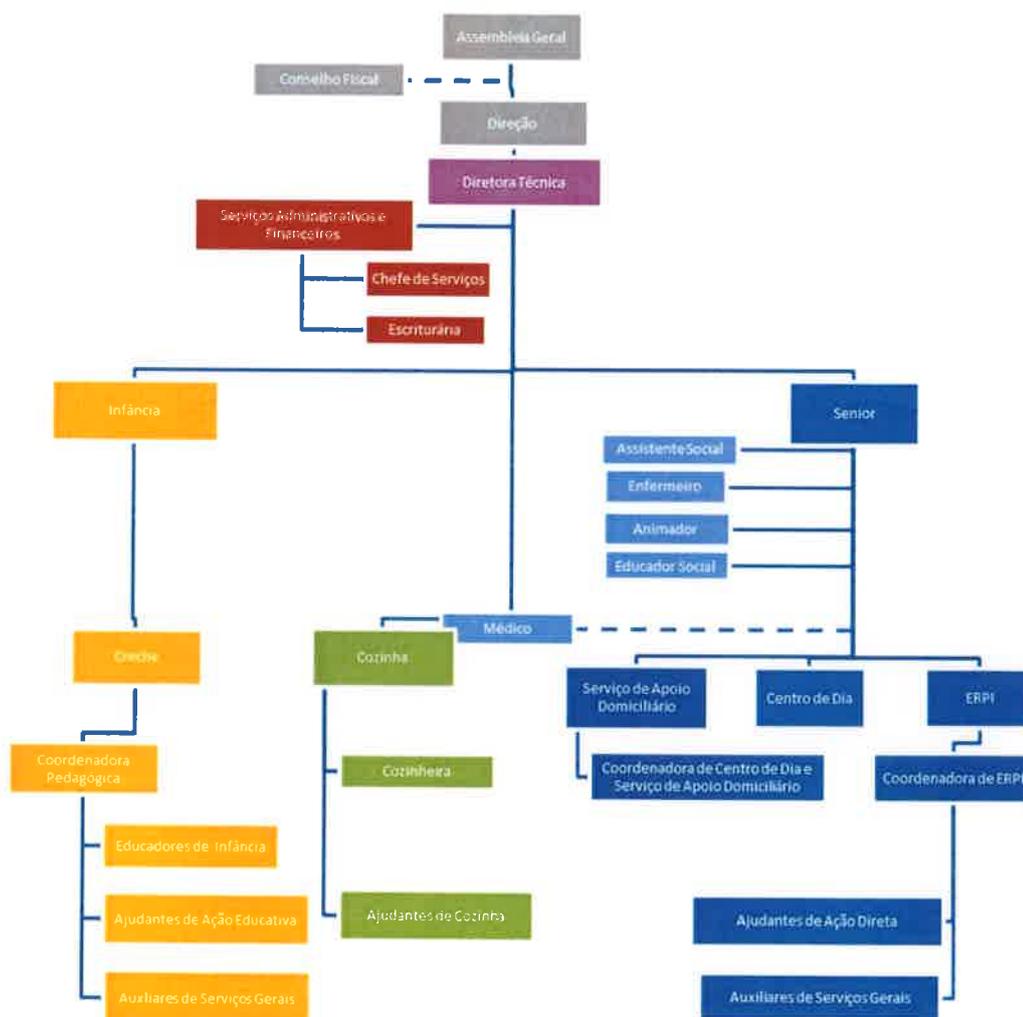
Em Dezembro de 2022 o Centro Social de Carnide contava com 90 utentes, valor que compara com os 96 utentes em Dezembro do ano anterior, distribuídos da seguinte forma: ERPI – 18; Serviço de Apoio Domiciliário – 27; Centro de Dia – 15; Creche – 30.



[Handwritten signature]

Como estratégia para aumento do número de utentes em SAD, o horário do serviço foi alterado no final do ano anterior, indo ao encontro das necessidades manifestadas pelos utentes atuais, sendo o serviço do período da tarde alargado até às 18h30, invés das 17h30, assim como o alargamento do serviço aos sábados à tarde e feriados, de forma a conseguir chegar a utentes, de acordo com a suas necessidades apresentadas.

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 2022, 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.

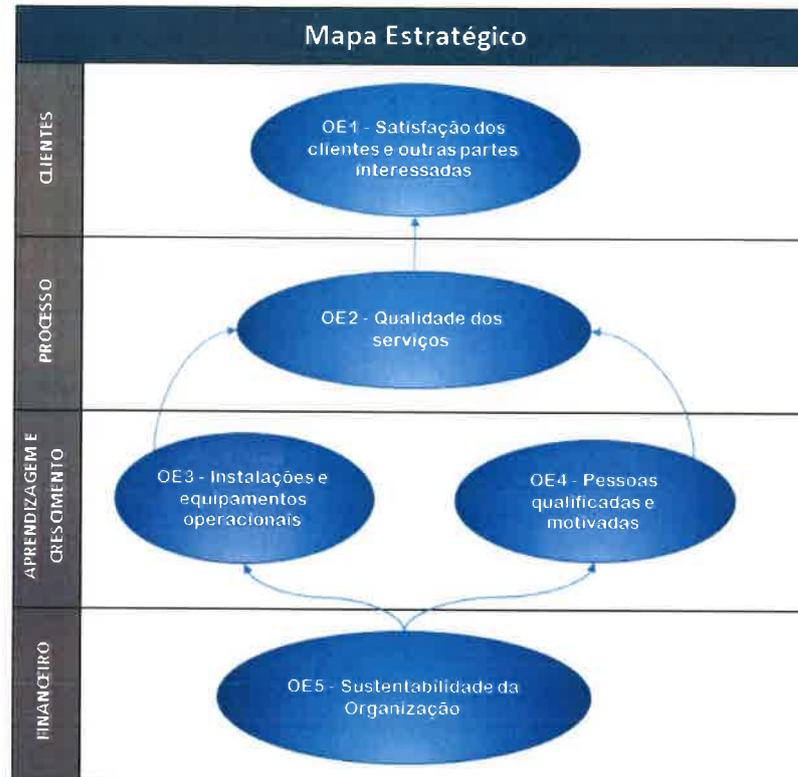
Este é um objetivo Institucional, mas também da Comunidade, tendo em conta que ação do CSC, consubstanciada nas suas Respostas Sociais tem impacto direto num universo superior a 500 pessoas, entre utentes, famílias, funcionários, voluntários, fornecedores e associados. Este é, portanto, um Centro Social 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 2022, 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 2022, 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 2022.

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 |
|--|-----------------|---------------|
| Utentes de CD e ERPI (utentes mais autónomos), vão cantar as "almas", porta a porta, com a possibilidade de acompanharem os escuteiros | | X |
| Cozido à Portuguesa à moda do CSC | | X |
| Comemoração do Carnaval | X | |
| Rifas creche – viagem de finalistas | X | |
| Comemoração do Dia da Família | X | |
| Almoço de Carneiro à CSC | X | |
| Feira da Amizade, com venda de doce caseiro, bolos e trabalhos realizados por utentes e colaboradores | X (adaptado) | |
| Arraial dos Santos | | X |
| Festa de Final de Ano da Creche | X | |
| Comemoração do Aniversário da Instituição com Porco no Espeto | X (adaptado) | |
| Passeio Anual | | X |
| Organização de uma "Venda de garagem", com venda de doce caseiro, bolos e trabalhos realizados por utentes e colaboradores | X (adaptado) | |
| Noite de Fados | | X |
| Realização da Feira de Natal, com venda de doce caseiro, bolos e arranjos de Natal realizados por utentes e colaboradores | X | |
| Comemoração do Natal com almoço para utente e famílias | | |
| Rifas Creche – Para pagar festa de natal e prendas de natal dos meninos | X | |
| Venda de bolachas creche – Álbum de fotografias como presente de final de ano lectivo | X | |
| Participação no projeto concelhio "Dar as Mãos" | X | |



[Handwritten signatures and initials in blue ink]

No ano de 2022, para a Promoção e envolvimento da família e Comunidade, foram planeadas 18 atividades, das quais, 4 atividades não foram realizadas, por limitações estratégicas e financeiras da Instituição, assim como por limitações, no inicio do ano, devido à mitigação do risco da COVID-19.

Das restantes 14 atividades realizadas, 4 atividades foram reajustadas à realidade e necessidades intrínsecas à Instituição.

Durante o ano de 2022 foi mantivemos a participação por parte da equipa de voluntárias nas actividades institucionais de sala, assim como na Loja Social, havendo um pequeno crescimento da equipa de voluntários no final do ano.

Tendo em conta a melhoria das condições por parte das indicações da DGS face à mitigação do risco de contágio, com a abertura de medidas, pode-se observar uma maior envolvimento da Comunidade, junto da Instituição, sobretudo a partir de Outubro de 2022.

O Carnaval foi realizado internamente para os utentes de ERPI e de CD, conforme já se realizava em anos anteriores (antes da situação de pandemia).



Na Creche, foram vendidas rifas para apoiar a Viagem de Finalistas, que se veio a realizar em Julho de 2022, com os meninos finalistas, juntamente com os seus pais e Equipa da Creche.

No mês de Julho, em conjunto com a creche, foi dinamizada uma atividade em comemoração do Dia dos Avós, contamos com a presença do professor de música que estimulou miúdos e graúdos com músicas populares portuguesas.





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.

Em comemoração do 11º Aniversário do CSC foram reunidos na sala de atividades utentes, colaboradores, voluntárias e membros dos órgãos sociais, para cantar os parabéns, contudo a atividade não foi bem organizada, uma vez que o bolo foi partido antes do lanche, o que causou alguma confusão na ida para as mesas, numa próxima atividade semelhante será mais fácil adiantar o lanche.

O Take-Away do Carneiro foi uma actividade de angariação de fundos, realizada para a comunidade de Carnide. Em anos anteriores, era realizado o Almoço do Carneiro, mas devido à pandemia covid-19 não pode ser realizada, tendo-se apresentado uma boa opção o take-away, conforme já havia sido realizado no ano anterior.

Paralelamente ao Take-Away foi realizada outra actividade, de angariação de fundos, denominada como "Mercadinho", realizada no primeiro Domingo de cada mês, onde se incluíram duas Atividades planeadas, a "Feira da Amizade" e a "Venda de garagem", com venda de doce caseiro, bolos e trabalhos realizados por utentes e colaboradores, assim como alguns bens que o CSC tinha de outras atividades similares, como rifas e afins.

No Natal, foi realizada uma atividade de grande sucesso, em colaboração com a Junta de Freguesia de Carnide e outras Associações locais, a "Feira de Natal", onde o Centro Social de Carnide deu a conhecer os seus serviços, promoveu inscrições para associados, com venda de doce caseiro, bolos e trabalhos realizados por utentes e colaboradores, assim como alguns bens que o CSC tinha de outras atividades similares, como rifas e afins.





No Natal, e à semelhança de anos anteriores, a Instituição ofereceu um presente a todos os utentes de todas as valências, com a visita do “Pai Natal” à Instituição no dia de Natal.

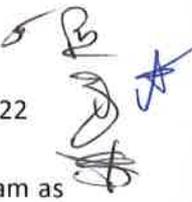
Para os idosos de ERPI o dia de Natal e véspera foram preparados ao pormenor, nomeadamente refeições e sobremesas alusivas à quadra natalícia, tal como o momento de entrega de prendas distribuídas pelo pai natal.



Além das atividades planeadas, no Plano Estratégico, o Centro Social de Carnide também promoveu diversas atividades.

No 1º dia do décimo mês do ano as IPSS do concelho de Pombal juntaram-se, pela primeira vez em pós Covid-19, para a realização de uma atividade do Dia Internacional do Idoso, iniciou-se o dia com a celebração de uma missa na Igreja de Vermoil, o almoço foi no Troncão Parque nas Meirinhas.





Também no mês de Outubro no dia 29, em colaboração com a cozinha os utentes confeccionaram as Merendeiras dos Santos, posteriormente foram distribuídas pelos utentes das valências seniores.



Em Dezembro, o CSC convidou o Sr. Padre da Paróquia de Carnide celebrar a Eucarista de Natal, onde convidamos também os familiares dos nossos utentes para assistirem à missa e participarem num lanche partilhado, ao longo da tarde tivemos um acordeonista que tocou musicas do cancioneiro popular português.



A última atividade do ano foi Desejos para o ano 2023, onde os utentes reflectir sobre um desejo ou mais desejos para o ano que se avizinha, foi escrito num quadro branco, tirada um fotografia que foi exposta num mural no CSC, esta atividade celebrou-se nos dia 28 e 30 de dezembro.



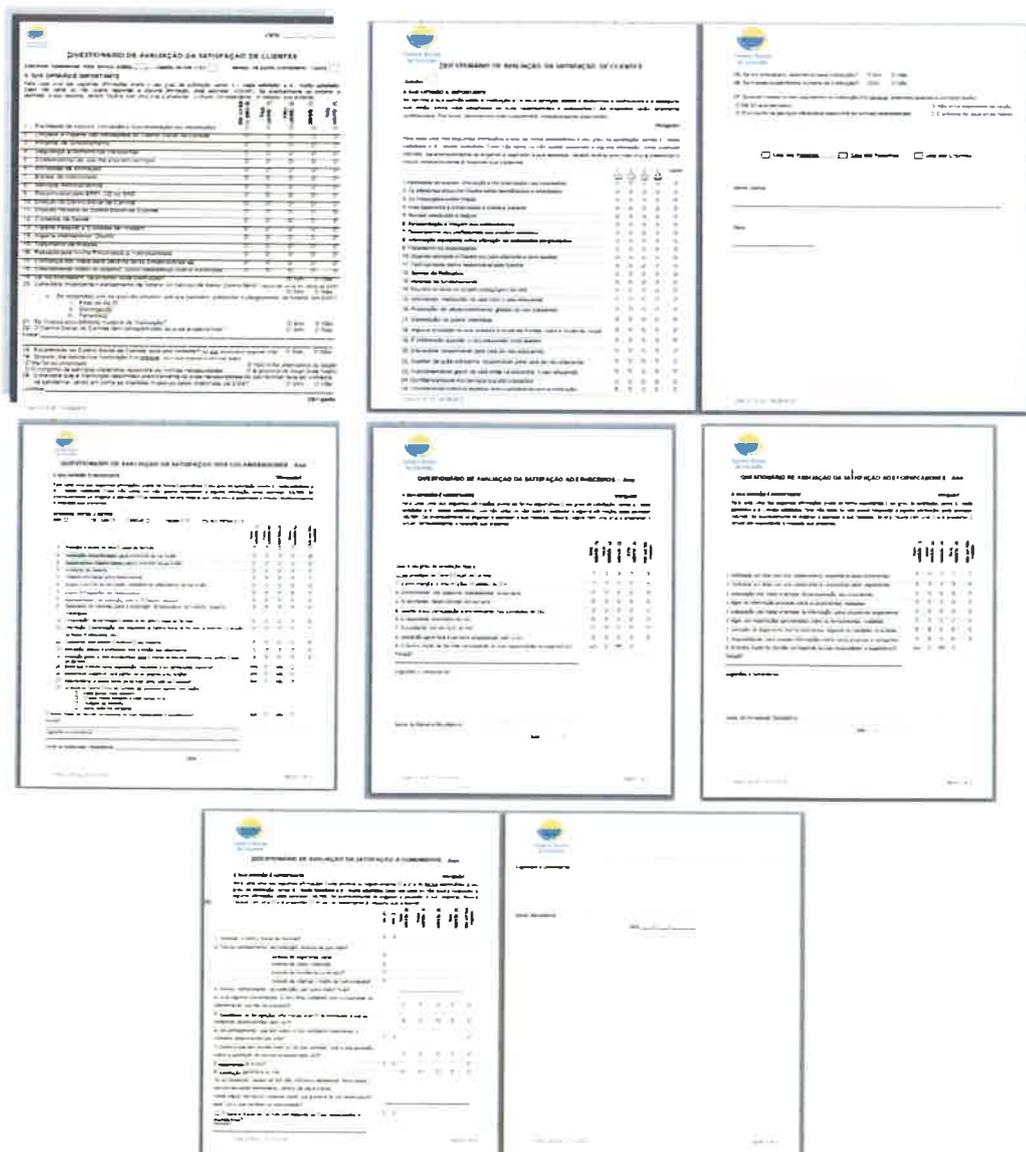


Handwritten signatures and initials in blue ink.

Objetivo Operacional: Manter a Promoção da participação ativa do cliente e outras partes interessadas

| Ações | Realizado | Não Realizado |
|--|-----------|---------------|
| Manter a auscultação das necessidades e expectativas do clientes, bem como de outras partes interessadas e manter a avaliação da sua satisfação (Questionário de Satisfação aos Colaboradores / Clientes / Comunidade / Parceiros / Fornecedores). | X | |

No ano de 2022 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. Com exceção dos questionários aos Clientes, todos os Questionários aplicados foram aplicados através de meios digitais, com o apoio da plataforma *google-forms*.





Objetivo Operacional: Manter a comunicação com os sócios

| Ações | Realizado | Não Realizado |
|--|-----------|---------------|
| Manter a disponibilização de informação aos associados, através de flyers, panfletos e do site, sobre benefícios, parcerias e participação nas atividades da instituição, assim como da Loja Social. | X | |

Durante o ano de 2022 esta informação foi disponível através de flyers/panfletos, distribuídos em momentos pela Comunidade, nomeadamente serviços comerciais de Carnide, Assembleias, festividades, e através da rede social da Instituição.

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 do 1º Acompanhamento pela Entidade Certificadora - APCER | X | |

A 24 de Junho de 2022 foi realizada a auditoria do primeiro 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 tem o acompanhamento do Sistema de HACCP, através da empresa contratada, Policlínica de Pombal, através de quatro Auditorias realizadas ao longo do ano, trimestralmente, com a colaboração da Engenheira responsável pelo Sistema de HACCP, da Policlínica de Pombal.





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

| Ações | Realizado | Não Realizado |
|---|-----------|---------------|
| Em Creche, criada a biblioteca em Setembro de 2020, vamos manter o projeto da leitura em casa, ou seja, semanalmente as crianças continuam a levar um livro para casa, em saco próprio, para os pais lerem uma história no fim-de-semana. À terça-feira, os pais trazem de volta os livros, que ficam em quarentena até à sexta-feira seguinte. | X | |

Esta atividade foi realizada através da manutenção do envio, semanal, dos livros, para casa, conforme conta do Projeto educativo da Resposta. Cada criança leva um livro à sexta-feira, entregando até terça-feira da semana seguinte.

Objetivo Operacional: Promover o contacto com a música e a psicomotricidade

| Ações | Realizado | Não Realizado |
|--|-----------|---------------|
| Em creche, semanalmente, as crianças têm duas atividades extracurriculares, a música e o Jiga-joga. Estas atividades são dinamizadas por um professor de música e por uma psicomotricista. | X | |

Esta atividade foi realizada através da manutenção da subcontratação de profissionais competentes e de qualidade para promoção da saúde, bem-estar e desenvolvimento bio-psico-social das crianças.

Objetivo Operacional: Potenciar a comunicação com as famílias e minimizar o desperdício de recursos materiais (cadernos, tinteiros, etc.)

| Ações | Realizado | Não Realizado |
|---|-----------|---------------|
| Em creche, desde Setembro de 2021 está a ser utilizada a plataforma digital ChildDiary, como ferramenta interna de comunicação com os pais, nomeadamente os registos de cuidados pessoais, planificações, atividades, medicação, recados, entre outros. | X | |

Esta atividade foi realizada através da aquisição de uma plataforma digital para registo interno digital dos cuidados com a criança, assim como melhorar a comunicação entre os pais e a Equipa de Creche.



Handwritten initials and numbers: 'B', '3', and a signature.

Objetivo Operacional: Otimizar os recursos humanos e materiais em ERPI

| Ações | Realizado | Não Realizado |
|---|-----------|---------------|
| Em ERPI pretende-se manter a 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, assim como outros colaboradores e voluntários que dominam os instrumentos musicais, com maior atenção aos utentes que se encontram acamados/mais dependentes. Parte dos materiais utilizados são facultados pelo CSC, uma vez que muitos dos instrumentos são elaborados com material reciclável pela Animadora e os utentes, outros são a Enfermeira que os disponibiliza.

Relativamente aos contactos entre os idosos e familiares, foram realizadas várias videochamadas, sendo este um meio recorrente para criar a aproximação entre o utente e a família, sobretudo com os familiares que se encontram mais distantes geograficamente, muitos até imigrados no exterior.

Objetivo Operacional: Melhorar o envolvimento das famílias e utentes em CD

| Ações | Realizado | Não Realizado |
|---|-----------|---------------|
| Envolvimento das famílias dos utentes no dia-a-dia e na estabilidade emocional bem como fortalecer relações familiares. | X | |

Foram realizadas, ao longo do ano, várias atividades que promoveram o fortalecimento das relações familiares, através da comemoração do Dia do Pai, Dia da Mãe, Dia dos Avós, Dia da Família, e comemoração de outras festividades, como o Natal.

Objetivo Operacional: Melhorar o envolvimento dos utentes de CD e ERPI com a Comunidade

| Ações | Realizado | Não Realizado |
|---|-----------|---------------|
| Utentes de CD e ERPI (utentes mais autónomos), vão cantar as janeiras porta a porta, com pedido de contribuição no final. | | X |

Esta atividade não foi possível ser realizada, dada a situação pandémica em Janeiro de 2022 ainda se encontrar acentuada, com medidas mais restritas de mitigação do risco, em comparação com o ano corrente.



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

| Ações | Realizado | Não Realizado |
|--|-----------|---------------|
| Contactos semanais com as 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 Coordenadora 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: Participação 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 | |

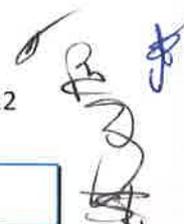
Todas as atividades planeadas e realizadas em contexto da área de Animação, os utentes de SAD foram convidados e envolvidos a participar, como um dos principais objetivos de combater a solidão dos utentes que estão no seu domicílio. A abertura de medidas da DGS, face à situação da COVID-19 permitiu possível o retorno do envolvimento dos utentes de SAD em atividades Institucionais e saídas ao exterior,

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 inicio da fase de pandemia. | X | |

Durante o ano de 2022, foi possível manter a realização desta actividade, trazendo consigo resultados bastante positivos, no que respeita à organização do sector da Lavandaria.

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 |
|---|-----------|---------------|
| Aquisição de gerador para garantir o fornecimento de energia às instalações do Centro Social de Carnide em caso de falha no fornecimento. | | X |
| Máquina de Lavar Roupa Industrial – sector da Lavandaria | | X |
| Projeto de alargamento de ERPI com melhoria das instalações das restantes Repostas Sociais – CD / SAD / Creche. | | X |

Relativamente à aquisição de um gerador e de uma Máquina de Lavar Industrial, o CSC não apresentou possibilidade financeira de adquirir estes Equipamentos de valor acrescentado, priorizando outras aquisições de maior necessidade para do dia a dia.

Posto isto, e à data do presente relatório, ainda não foram adquiridos estes Equipamento, no entanto, os mesmos encontram-se planeados no orçamento do presente ano para aquisição.

No ano de 2021 o CSC iniciou a sua candidatura ao projeto PRR em jeito de conseguir apoio para melhoria das instalações de ERPI e alargamento das restantes respostas sociais. O projeto foi submetido em fevereiro de 2022, no entanto, em outubro, recebemos a resposta de indeferimento da candidatura.

O Projeto encontra-se elaborado para a possibilidade de uma nova oportunidade de candidatura, ou de investimento, para o alargamento das Respostas Sociais do CSC.

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 | |



[Handwritten signatures and initials]

No final do 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 2022, adequado às situações de maior relevância, com implicação direta nos serviços do dia-a-dia da Instituição.

Este resultado traduziu-se em vinte ações de formação internas programadas para o ano de 2022, das quais cinco Ações de Formação realizadas aos colaboradores do CSC e quatro Ações de Formação não previstas, de cariz mais individual e especializado. As restantes quinze Ações de Formação que não foram concretizadas, foram reagendadas no Plano de Formação de 2023.

Além das formações em contexto de sala, para Equipas, foram também ministradas horas de Formação de Integração em Contexto de Trabalho (FICT).

Foram

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

O Centro Social de Carnide prima por formar os seus Colaboradores, ao longo de todo o ano, tanto ao nível de Formação Interna e Externa, como em Formação em contexto de Trabalho, de forma a melhorar continuamente os serviços ao Cliente.

| Temas/ Designação da Ação | Entidade Formadora | Destinatários | jan | fev | mar | abr | mai | jun | jul | ago | set | out | nov | dez | N.º de Horas Previsto (H) | Custo estimado (€) | Observações |
|--|--|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------------------------|--------------------|--|
| Técnicas de Socorrismo - Sénior 1) Sinais Vitais 2) Suporte Básico de Vida 3) Obstrução da via aérea | Enf. Ana Pedrosa Coord. ERPI | Todos os Colaboradores | | | | | | | | | | | | | 4 | - | PERIODICIDADE ANUAL Diagnóstico de Levantamento de Necessidades Formativas 2022 - FICT |
| Boas práticas nos Cuidados de Saúde a Seniores: 1) Procedimentos em sonda nasogástrica e vesical; 2) Avaliação de Glóbulos e Administração de insulina; 3) Manipulação de aspirador de secreção e nebulizador; 4) Posicionamentos; 5) Mucoso; | Enf. Ana Pedrosa Coord. ERPI | Colaboradores Sénior | | | | | | | | | | | | | 4 | - | PERIODICIDADE ANUAL FICT |
| Prevenção e controlo de infeção e Cuidados de Higiene - Sénior | Enf. Ana Pedrosa Coord. ERPI | Colaboradores Sénior, Infirmita e Equipa Técnica | | | | | | | | | | | | | 4 | - | PERIODICIDADE ANUAL FICT |
| Comunicação COM o Idoso e PARA o Idoso - o Idoso Institucionalizado | Enf. Ana Pedrosa Coord. ERPI | Colaboradores Sénior | | | | | | | | | | | | | 4 | - | PERIODICIDADE ANUAL Diagnóstico de Levantamento de Necessidades Formativas 2022 - FICT |
| Saúde Mental Sénior | Enf. Ana Pedrosa Coord. ERPI | Colaboradores Sénior, Equipa Técnica | | | | | | | | | | | | | 4 | - | PERIODICIDADE ANUAL Diagnóstico de Levantamento de Necessidades Formativas 2022 - FICT Ação de Formação reagendada para o Plano de Formação de 2023 - FICT |
| Formação sobre os ENMs nos Equipamentos de HACCP | Ela Domingues (Chefe de Serviços) OU Adriana Monteiro (Consultora SGQ) | Equipa Técnica | | | | | | | | | | | | | 2 | - | Formação em Contexto COVID-19 - Plano Melhorias Ação de Formação reagendada para o Plano de Formação de 2023 - Em contexto de F.I. Consultoria (regresso da DT a 17/11/2022) |
| Formação na área de tecnologias digitais / plataformas | A. delink | Equipa Técnica e Secretariado | | | | | | | | | | | | | 4 | - | Formação em Contexto COVID-19 - Plano Melhorias Ação de Formação reagendada para o Plano de Formação de 2023 |
| Sistema de Gestão da Qualidade - Matriz de Avaliação de Riscos / Plano de Melhorias | Andreia Mendonça (Diretora Técnica) OU Adriana Monteiro (Consultora SGQ) | Equipa Técnica | | | | | | | | | | | | | 4 | - | PERIODICIDADE ANUAL Diagnóstico de Levantamento de Necessidades Formativas 2022 Ação de Formação reagendada para o Plano de Formação de 2023 - Em contexto de F.I. Consultoria |



Objetivo Operacional: Motivar os Colaboradores

| Ações | Realizado | Não Realizado |
|--|-----------|---------------|
| Manter a realização de 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 |

Durante o ano de 2022 não foram realizadas Ações de Gestão Emocional por instabilidade da Equipa Técnica. Em 2023 pretendemos manter esta Atividade, como foco de manutenção da motivação grupal, assim como da estabilidade da coesão grupal.

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 de maior importância de necessidade imediata. Ainda assim, está previsto a sua aquisição no ano inicio do ano de 2023.

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 |
| Cozido à Portuguesa à moda do CSC | | X |
| Realizar contactos com empresas ao abrigo da Lei do Mecenato. | X | |
| Realização de duas Feiras da Amizade, com venda de doce caseiro, bolos e trabalhos realizados por utentes e colaboradores | X (adaptado) | |
| Sensibilizar a comunidade para a consignação do IRS | X | |
| Almoço de Angariação de Fundos "Carneiro à Moda do CSC" | X | |
| Angariação de Fundos "Comemoração Santos Populares" | | X |
| Almoço de Aniversário do CSC com Porco no Espeto | | X |
| Passeio Anual da Comunidade | | X |
| Organização de 1 "Venda de garagem", com venda de doce caseiro, bolos e trabalhos realizados por utentes e colaboradores | X (adaptado) | |

| | | |
|---|-----------------|---|
| Venda de Broinhas dos Santos "Bolinho", à porta da Igreja e/ou no Centro. | X (adaptado) | |
| Jantar de angariação de Fundos "Noite de Fados" | | X |
| Venda de canudos de castanhas assadas à porta da Igreja e/ou no terraço do refeitório com divulgação antecipada. | | X |
| Realização da Feira de Natal, com venda de doce caseiro, bolos e arranjos de Natal realizados por utentes e colaboradores | X | |
| Comemoração do Natal com almoço para utentes e famílias | X | |

A Ação com a implementação do Projeto de Marketing de Causa Social com uma Empresa encontra-se elaborado, mas durante o ano de 2022, devido, sobretudo ao estado de pandemia e à instabilidade da Equipa Técnica, não foi ainda possível a sua concretização, por motivo de priorização de outras Ações. Esta Ação encontra-se reagendada para o ano de 2023.

Relativamente aos eventos de angariação de fundos para os utentes, famílias e Comunidade, foram todos planeados de acordo com os riscos, ainda associados à COVID-19, tendo sido realizadas com todos os cuidados necessários.

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 manter 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, e outras Entidades, Associações e Empresas locais.

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, em contexto de uma nova Atividade denominada de "Mercadinho", realizada a cada primeiro Domingo do mês.

Neste dia, aberto a Toda a Comunidade, com o apoio incansável do nosso grupo de voluntárias, o Centro Social de Carnide "abre as portas" a doçaria e pequenos trabalhos desenvolvidos pelos Colaboradores e Uteses da Instituição.

Já em relação ao aniversário do CSC este foi festejado, contudo a instituição foi forçada a fazer em contexto interno para cumprimentos, ainda, das orientações da DGS. Este momento foi celebrado por todas as valências, contando 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 |

Devido à instabilidade da Equipa Técnica, a atualização das mensalidades seniores não foi concretizada. Desta forma, a atualização das mensalidades de 2023 foi antecipada para o primeiro trimestre do ano corrente, com base na apresentação dos comprovativos dos rendimentos e despesas do agregado familiar, 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, para fazer face ao aumento dos salários, ao aumento significativo do SMN, assim como ao aumento da inflação, com uma subida de 23% no cabaz alimentar, e de 17% nos restantes serviços (dados de Fevereiro de 2023).

As mensalidades da Infância foram atualizadas em Setembro de 2022, de acordo com a apresentação dos comprovativos dos rendimentos e despesas do agregado familiar, no entanto, o Centro Social de Carnide foi incluído no Programa da Segurança Social “Creche Feliz”, onde todas as crianças nascidas a partir de setembro de 2021 não pagam mensalidade, sendo esta totalmente gratuita, com exceção das atividades extracurriculares.

Objetivo Operacional: Manutenção de Projetos e Candidaturas de Apoio Financeiro para aquisição de material

| Ações | Realizado | Não Realizado |
|---|-----------|---------------|
| Manutenção de Projectos e Candidaturas disponíveis no mercado do 3º sector para apoio financeiro e aquisição de material, como as candidaturas já submetidas: ADAPTAR SOCIAL +, Candidatura de Viaturas Eléctricas, Candidaturas de Apoio a Formação Qualificada com retorno para a Insituição e Candidatura ao PARES 3.0, para ampliação do CSC. | X | |

O Centro Social de Carnide teve submetidas as seguintes Candidaturas a financiamento:

- Candidatura ao ADAPTAR SOCIAL + Apoio de EPIs 2 Serviços - COVID - submetida em agosto de 2021 e aprovada em Março de 2022.
- Candidatura ao PARES 3,0 - Projeto de Alargamento dos Equipamentos - submetida em janeiro de 2021 e indeferida em janeiro de 2022.
- Candidatura ao PRR - Mobilidade Verde - submetida em setembro 2021 e aprovada em março 2022.
- Candidatura ao PRR - Projeto de Alargamento dos Equipamentos - submetida em dezembro 2021 e indeferida em Outubro de 2022

Podemos concluir que é um trabalho constante e de grade importância o acompanhamento de candidaturas de financiamento, para a melhoria contínua do Serviço, no entanto, a sua aprovação não está diretamente responsável pelo CSC. No entanto, vamos manter esta atividade constante, de forma a manter ativas as possibilidades de financiamento para melhorar a qualidade do serviço aos nossos Utentes.

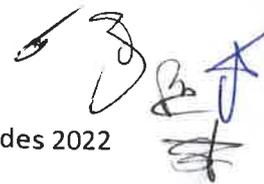
4. Propostas de Intervenção Futura

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 2022 foi um ano de “retoma à normalidade”, com o levantamento de algumas medidas face à situação de pandemia, provocada pela COVID-19, com a reabertura da Resposta do Centro de Dia, no Edifício sede, assim como da retoma das Atividades abertas à Comunidade e das Atividades intergeracionais, com as Respostas Sociais da Infância e Sénior, assim como com o Agrupamento de escolas local.

Apresentou-se também, como um ano desafiante ao nível da estabilidade da Equipa Técnica, com a alterações/substituições temporárias de elementos Técnicos, situação que veio a regularizar no quarto trimestre do ano.

As Equipas Operacionais apresentaram uma excelente capacidade de adaptação, assim como uma melhoria contínua nos cuidados aos utentes das várias valências.



Atualmente mantemos o Plano de Contingência da COVID-19 em todas as Respostas Sociais do CSC, alvo de constante actualização, de acordo com as medidas implementadas pela Direção Geral de Saúde, ajustadas à realidade que se vive hoje, através de uma estabilidade mais constante, assim como da preparação e experiência de toda a Equipa do Centro Social de Carnide.

Relativamente aos utentes do CSC, e de acordo com os questionários de Satisfação aplicados às quatro Respostas Sociais, podemos concluir que a Satisfação Global dos nossos clientes diminuiu ligeiramente, fixando-se nos 93%, comparativamente com os 95% do ano anterior, alteração pouco significativa para ser alvo de uma reflexão aprofundada, fixando-se na mesma num resultado Muito Bom.

Relativamente aos colaboradores, com os questionários aplicados no final de 2022, podemos concluir que os nossos colaboradores estão satisfeitos em trabalhar na nossa instituição, com um resultado global de 82%. Comparativamente ao ano anterior apresenta uma ligeira diminuição do grau de satisfação, de cerca de 5%, mantendo-se na mesma com uma taxa de satisfação acima dos 7 anos anteriores, com o segundo resultado mais alto desde a avaliação deste indicador.

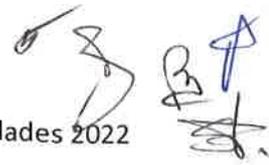
Podemos afirmar que o Centro Social de Carnide responde com um serviço de excelência, pois conta com uma Equipa motivada e dedicada, diariamente, para um serviço de qualidade máxima, o que também está refletido neste Relatório.

No passado mês de Outubro, recebemos o indeferimento da Candidatura ao PRR: Medida C03-i01.m01 - Requalificação e Alargamento da Rede de Equipamentos e Respostas Sociais para alargamento da ERPI, e conseqüente ampliação do Centro de Dia e da Creche, o que nos impossibilitou de avançar, até ao momento, com a respetiva obra.

O Centro Social tem o Projeto de ampliação elaborado, e mantém a esperança e intenção deste alargamento, com o objectivo de melhorar as condições existentes e, principalmente, dar resposta aos pedidos que chegam diariamente da Comunidade, sobretudo para a Resposta de ERPI.

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.

Apesar do dia-a-dia extremamente desafiante e trabalhoso, a Direção Técnica, com a colaboração da Equipa Coordenadora, 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 2022 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, e mais recentemente, a aquisição de uma viatura eléctrica para a valência de SAD.

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, contando com a Certificação de uma Empresa externa, mantendo o Sistema de Gestão da Qualidade ao nível de excelência, 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.

“O sucesso nasce do querer, da determinação e persistência em se chegar a um objetivo. Mesmo não atingindo o alvo, quem busca e vence obstáculos, no mínimo fará coisas admiráveis.”

José de Alencar

A Direção

Patricia Raquel Morgado Agostinho
Del Duque Domingues Bernardino
Tânia de Silva Gaspar

Fernando Mamel Santa
Paula de Saude de Almeida Gomes
Fernandes