

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



**Relatório de Atividades
2023**



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.....	17
PERSPECTIVA DA APRENDIZAGEM E CRESCIMENTO	18
PERSPECTIVA FINANCEIRA	23
4. Propostas de Intervenção Futura.....	28

1. Período a que se reporta a avaliação

Período de vigência: 01/01/2023 a 31/12/2023

Esta avaliação foi elaborada, em Março e apresentada para Aprovação, em Assembleia Geral, no último fim-de-semana de Março dia 31/03/2024.

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 2023 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, SGS, 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 2023, as Respostas de Serviço de Apoio Domiciliário, ERPI, Centro de Dia e Creche.

Registaram-se 128 novas inscrições na totalidade das valências, comparativamente com as 85 inscrições no ano anterior, que se traduziram em 35 admissões, comparativamente com as 44 admissões no ano de 2022, conforme expone o quadro seguinte:

RESPOSTA SOCIAL	INSCRIÇÕES	ADMISSÕES	TOTAL
ERPI	40	5	40
CRECHE	51	17	51
CD	14	6	22
SAD	10	5	15
TOTAL	115	35	128

Ao longo do período correspondente ao exercício de 2023 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 2023 o Centro Social de Carnide contava com 92 utentes, valor que compara com os 90 utentes em Dezembro do ano anterior, distribuídos da seguinte forma: ERPI – 18; Serviço de Apoio Domiciliário – 20; Centro de Dia – 19; Creche – 35.

Em Setembro de 2023 foi assinado novo Acordo de Cooperação com a Segurança Social, com o aumento da Resposta Social de Creche, de 33 para 36 vagas disponíveis, de acordo com a candidatura aprovada para o efeito.

No que respeita ao Serviço de Apoio Domiciliário, uma das estratégias implementadas para a frequência foi o aumento do acompanhamento domiciliário dos utentes, assim como uma maior proximidade das situações mais carenciadas e monitorização mais individualizada e frequente das Equipas

Na Resposta de Centro de Dia, houve um aumento e melhoria das Atividades disponibilizadas aos utentes, com maior frequência de atividades na Instituição e no exterior, traduzindo um aumento de frequência nesta Resposta.

As Respostas de ERPI e Creche mantiveram as frequências lotadas, apresentando-se com um serviço de qualidade, devidamente acompanhado e em permanente melhoria.

Atualmente, o Centro Social de Carnide mantém a intenção, com prioridade, para o alargamento das Instalações, com vista ao aumento da ERPI, Centro de Dia e Creche, através do apoio de candidaturas a financiamento

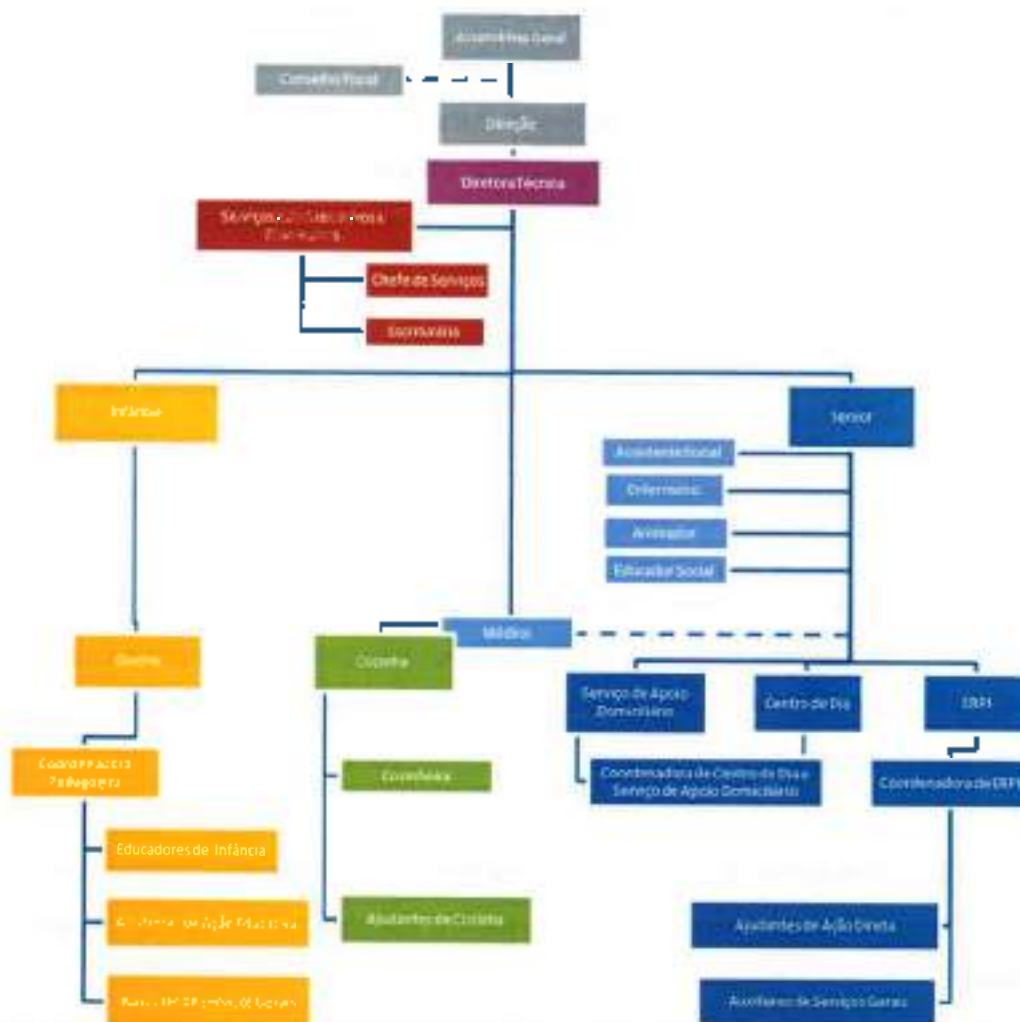
Já foram submetidas candidaturas para este efeito, com o Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos - PARES 3.0 e com o Plano de Recuperação e Resiliência português - PRR, com um orçamento global de 1.200.000,00€, no entanto, ainda não foi possível a sua concretização por indeferimento das candidaturas submetidas até à data.

Atualmente aguardamos a resposta da candidatura submetida através do Programa do PRR para alargamento do Equipamento da Creche, com o orçamento c 200.000,00€.

Relativamente ao alargamento do Equipamentos de ERPI e Centro de Dia, iremos aguardar para novas oportunidades e candidaturas para o efeito.

Dada a lista de espera de Creche e sobretudo para ERPI, é essencial a concretização do alargamento dos dois Equipamentos, assim como para a manutenção da financeira da Instituição.

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 2023, 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.

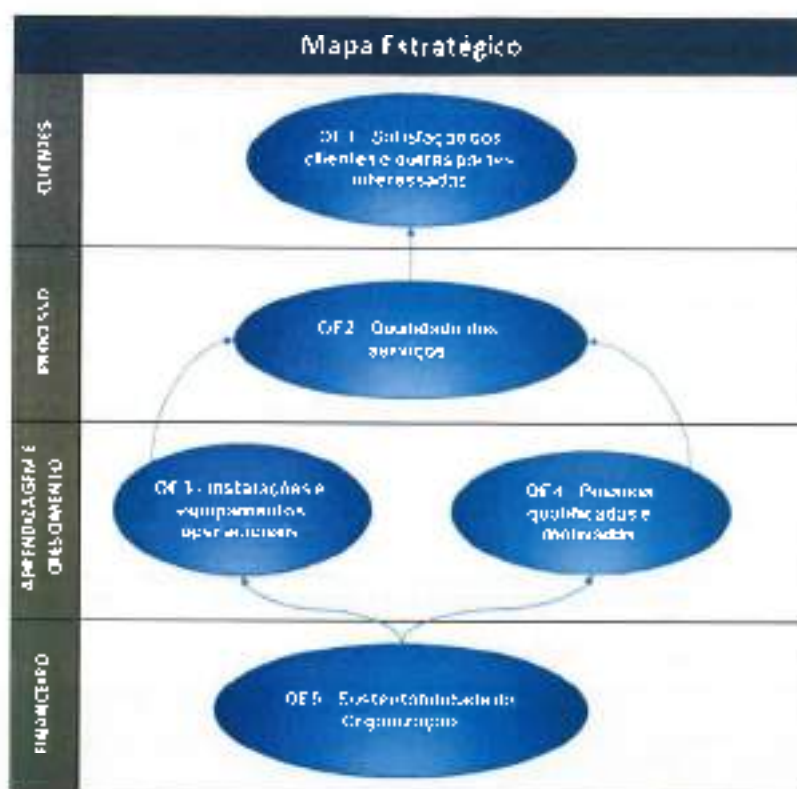
Este é um objetivo Institucional, mas também da Comunidade, tendo em conta que ação do CSC, consubstanciada nas suas Respostas Sociais tem impacto direto num universo superior a 500 pessoas, entre utentes, famílias, funcionários, voluntários, fornecedores e associados. Este é, portanto, um Centro Social 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 2023, 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 2023, foram mantidos os Objetivos Estratégicos anteriormente delineados, nome, nomeadamente:

Objetivo Estratégico 1: Satisfação dos clientes e outras Partes Interessadas

- Objetivo Operacional a) Satisfação dos Clientes
- Objetivo Operacional b) Satisfação dos Parceiros
- Objetivo Operacional c) Satisfação da Comunidade / Sócios

Objetivo Estratégico 2: Qualidade dos Serviços

- Objetivo Operacional a) Promover a melhoria contínua dos serviços

Objetivo Estratégico 3: Instalações e Equipamentos Operacionais

- Objetivo Operacional a) Melhorar/ Manter instalações e equipamentos operacionais

Objetivo Estratégico 4: Pessoas Qualificadas e Motivadas

- Objetivo Operacional a) Promover a qualificação dos colaboradores
- Objetivo Operacional b) Motivar e satisfazer os Colaboradores

Objetivo Estratégico 5: Sustentabilidade da Organização

- Objetivo Operacional a) Diversificar as fontes de receita

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 2023.

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: Satisfação dos Clientes

Ações	Realizado	Não Realizado
Cântico das janeiras, nos domicílios de clientes de SAD, com a participação de utentes de CD e ERPI	X	
Convidar/envolver os clientes de SAD nas atividades organizadas pelo CSC	X	
Comemoração do Natal com almoço para utentes e famílias	X (adaptado)	
Arrabal dos Santos	X (adaptado)	
Festa de Final de Ano da Creche	X (adaptado)	
Comemoração do Carnaval	X	
Promoção de atividades extracurriculares: a música e o Jiga-Joga	X (adaptado)	
Comemoração do Dia da Família	X	

No ano de 2023, para a Promoção da Satisfação dos Clientes foram planeadas 8 atividades, tendo sido todas realizadas, das quais 4 atividades adaptadas de forma a melhorar a qualidade e a abrangência das mesmas a todos os intervenientes.

Para além das atividades planeadas, foram realizadas mais atividades, organizadas pela Animadora ou a convite de outras IPSS's e Município de Pombal.

Relativamente à participação da equipa de voluntárias nas actividades institucionais de sala, durante o ano de 2023 mantivemos a actividade da Loja Social, no entanto, durante o último trimestre de 2023 tivemos algumas baixas de voluntárias e por isso diminuição da sua participação voluntária na Loja Social e na Actividade "Mercadinho". Neste momento, até reorganização da Equipa de Voluntariado, a Loja Social encontra-se ativa à chamada, não havendo voluntários disponíveis para ter a Loja Social aberta ao público permanentemente.

Relativamente às Atividades realizadas e planeadas para o ano em apresentação, o **Cântico das Janeiras** foi realizado no início de Janeiro, com a participação dos utentes de ERPI, CD SAD, nos domicílios dos moradores da Comunidade, com uma recepção muito positiva por quem acompanhou, e colaboração das voluntárias.

Esta e outras actividades abordadas ao longo do presente Relatório contaram com o convívio e **envolvimento dos clientes de SAD** de forma a promover o seu grau de autonomia e combate à solidão e isolamento, de acordo com a possibilidade e disponibilidade de cada um.

O **Carnaval** foi realizado em Fevereiro, com a participação dos utentes de ERPI, Centro de Dia, SAD e Creche através do desfile de Carnaval de Carnide e da recepção dos afunos do Centro Escolar de Carnide, com desfile de máscaras de carnaval. Os utentes de ERPI, CD e SAD também participaram no desfile de Carnaval de Pombal e no baile de máscaras, promovido pela Câmara municipal de Pombal.



Em Maio foi comemorado o **Dia da Família**, com a receção dos familiares dos utentes de ERPI e Centro de Dia na Instituição, através de um lanche partilhado, com a participação da família e partilha de momentos de carinho.



O **Arraial dos Santos** foi realizado em Junho, no entanto esta atividade foi adaptada no que diz respeito aos participantes, tendo sido ajustado e realizado para todos os utentes do CSC, e não aberto a toda a Comunidade, tendo sido ajustadas as condições presentes ao público possível para a atividade, priorizando assim os utentes.



Em Junho foi realizada a **Festa de Final de Ano da Creche**, com o apoio e participação dos pais das crianças, motivando a participação e o envolvimento dos educadores nas atividades institucionais. Esta atividade foi adaptada, tendo sido celebrada com foco na criança, com a inclusão e participação dos pais e familiares, contando com diferentes plataformas sensoriais, promovidas pela Equipa da Creche, para estimulação sensorial das crianças, com a participação dos pais e familiares que assistiram, promovendo a envolvimento da família e a exploração de diferentes materiais e estimulação dos sentidos.



No final da festa, foi feita a entrega do diploma de final de ano e da pasta às crianças.



Na Creche, foram vendidas ritas para apoiar a viagem de Finalistas, durante todo o ano lectivo de 2022/2023, que se veio a realizar em Julho de 2023, com os meninos finalistas, juntamente com os seus pais e Equipa da Creche.



Ao longo de todo o ano foram promovidas atividades extracurriculares para as crianças das 3 salas: Berçário, Sala 1/2 anos e sala 2/3 anos, através da música e o Jiga-Joga, para estimulação musical e cognitiva

Desde Setembro de 2023 esta atividade foi adaptada também os Idosos de ERPI e Centro de Dia contam com atividade de estimulação musical, uma vez por semana.





A atividade de **Comemoração do Natal com almoço para utentes e famílias** foi adaptada para uma festa com fofó no utente, na vez de uma almoço para as família e Comunidade. O Centro Social de Carnide ofereceu um presente personalizado a todos os utentes de todas as valências, com a visita do "Pai Natal" e da "Mãe 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 de Ação Estratégico, o Centro Social de Carnide também promoveu diversas outras atividades.

No mês de Julho, em conjunto com o CD, ERPI, SAD e Creche, foi dinamizada uma atividade em comemoração do Dia das Avós, onde esteve presente o professor de música que estimulou miúdos e grávidos com músicas populares portuguesas. As crianças da Creche receberam, durante o dia, a visita dos seus avós, e os utentes receberam a visita dos netos, tornando assim o dia mais especial.



Em comemoração do 12º Aniversário do CSC foram reunidos na sala de atividades utentes, colaboradores, voluntárias e membros dos órgãos sociais, para cantar os parabéns, com o dia aberto os elementos da Comunidade que quisessem participar, tendo sido uma atividade bastante agradável e participativa.



Em Outubro, as IPSS do concelho de Pombal juntaram-se para a realização de uma atividade do Dia Internacional do Idoso, iniciou-se o dia com a celebração de uma missa na Expo Centro, em Pombal, com um lanche dinamizado pelo Município de Pombal.



No mês de Novembro, 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 Eucaristia 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 músicas do cançãoeiro 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.



Esta e outras atividades desenvolvidas pelo Centro Social de Carnide com os Utentes e Comunidade encontram-se espelhadas nas Redes Sociais da Instituição, nomeadamente no Facebook do Centro Social de Carnide.

Objetivo Operacional: Satisfação dos Parceiros

Ações	Realizado	Não Realizado
Participação no projeto concelhio "Dar as Mãos"	X	

Para a Promoção da Satisfação dos Parceiros foi planeada 1 atividade, tendo sido realizada, através da participação do Centro Social no projeto concelhio "Dar as Mãos", através da atividades desenvolvidas, com a colaboração da Animadora e Equipa de Voluntários.

No dia internacional do Voluntário, a Equipa de Voluntárias com a Animadora assistiram a uma palestra sobre a importância do Voluntariado.

Mais tarde, na Instituição da Cumieira, foi também dinamizada uma atividade vocacionada para os Voluntários, com a participação do CSC.



Objetivo Operacional: Satisfação da Comunidade/ Sócios

Ações	Realizado	Não Realizado
Manter a comunicação com os sócios, disponibilizando 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	

Ao longo do ano, foi mantida a comunicação com os sócios, disponibilizando informação aos associados, através de flyers, panfletos e do site, sobre benefícios, parcerias e participação nas atividades da instituição, assim como da Loja Social.



Em vários dos eventos realizados, assim como nas Assembleias Gerais Ordinárias, em Março e Novembro, são divulgados os benefícios aos sócios, assim como a angariação de novos sócios.

PERSPECTIVA DO PROCESSO

OE2 - OBJECTIVO ESTRATÉGICO: Qualidade dos Serviços

Objetivo Operacional: Promover a melhoria contínua dos serviços

Ações	Realizado	Não Realizado
Realização da Auditoria de 2º Acompanhamento pela Entidade Certificadora - SGS	X	
Manter o serviço de consultoria em Higiene e Segurança Alimentar	X	
Manter o serviço de consultoria e auditoria em Qualidade	X	

A 20 de Junho de 2023 foi realizada a auditoria do 2º acompanhamento de transição à Norma ISO 9001:2015, **certificada pela Entidade Externa SGS**, em que o resultado foi positivo e com distinção, nos Processos auditados, correspondendo com mérito ao desafio proposto no ano anterior.



Paralelamente foi mantido, apesar de com menor frequência, o serviço de consultoria e auditoria Interna da Qualidade.



Este foi o primeiro ano em que o Centro Social de Carnide trabalhou com a SGS, reconhecida pelo IPAQ, como oportunidade estratégica comercial, tendo a Empresa correspondido às expectativas

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.



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 – CC / 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 2022 o CSC iniciou a sua candidatura ao projeto Plano de Recuperação e Resiliência Português - 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 2023, 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.

Atualmente aguardamos a resposta da candidatura submetida através do Programa do PRR para alargamento do Equipamento da Creche, com o orçamento e 200.000,00€.

Dada a lista de espera de Creche e sobretudo para ERPI, é essencial a concretização do alargamento dos dois Equipamentos, assim como para a manutenção da financeira da Instituição

OE4 - OBJECTIVO ESTRATÉGICO: Pessoas Qualificadas e Motivadas

Objetivo Operacional: Promover a qualificação dos colaboradores

Ações	Realizado	Não Realizado
Executar um plano de formação com base no levantamento de necessidades realizado.	X	

No final do ano de 2022 foi realizado o levantamento do diagnóstico de necessidades formativas a todos os colaboradores, através de um questionário, que resultou no Plano de Formação de 2023, 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 planificadas para o ano 2023, para um universo de 42 colaboradoras.

Além das 20 Ações de Formação planeadas foram ministradas 4 Ações de Formação não previstas, concluindo assim um total de 16 Ações de formação realizadas durante o ano de 2023

As 16 Ações de Formação ministradas no 1º e 2º semestre abrangeram cerca de 39, num total de 42 colaboradores presentes durante o ano.

Além das formações em contexto de sala, para Equipas, foram também ministradas horas de Formação de Integração em Contexto de Trabalho (FICT), a cerca de 5 Colaboradores, durante o ano, assim como Formação Contínua em Contexto de Trabalho, a 21 colaboradores das Equipas Operacionais, para consolidação de conhecimentos e técnicas.

OPORTUNIDADES DE CAPACIDADE

Formação/Intervenção de Apoio	Cardeado Formadora	Estruturação	Mês												N.º de Horas (Conteúdo) (h)	N.º de Colaboradores Formandos	N.º Total de Horas Formadas (h)	Custo estimado (€)	Observações / Elongos		
			jan	fev	mar	abr	maio	jun	jul	ago	set	out	nov	dez							
1. Formação no INCCP - Cursos práticos para trabalhadores	1. Inês Mendes - Formadora INCCP (Formadora)	1. Inês Mendes - Formadora															1	11	21	11	Ação de formação INCCP realizada para o Plano de Formação de 2023 Descrição de conteúdos: formação prática de acordo com INCCP (4 sessões)
2. Formação de competências para a implementação de projetos sociais - Curso de Formação de Formadores INCCP	2. Inês Mendes - Formadora INCCP	2. Inês Mendes - Formadora															3	7	21	11	Atividade de implementação e de desenvolvimento de conteúdos para 2 sessões
3. Formação de competências para a implementação de projetos sociais - Curso de Formação de Formadores INCCP	3. Inês Mendes - Formadora INCCP	3. Inês Mendes - Formadora															1	10	10	11	Descrição de conteúdos de implementação de conteúdos para 1 sessão
4. Formação de competências para a implementação de projetos sociais - Curso de Formação de Formadores INCCP	4. Inês Mendes - Formadora INCCP	4. Inês Mendes - Formadora															125	9	21	11	Ação de formação para implementação de conteúdos para 2 sessões
5. Formação de competências para a implementação de projetos sociais - Curso de Formação de Formadores INCCP	5. Inês Mendes - Formadora INCCP	5. Inês Mendes - Formadora															9	3	21	11	Atividade de implementação de conteúdos para 1 sessão
6. Formação de competências para a implementação de projetos sociais - Curso de Formação de Formadores INCCP	6. Inês Mendes - Formadora INCCP	6. Inês Mendes - Formadora															6	10	11	11	Atividade de implementação de conteúdos para 1 sessão
7. Formação de competências para a implementação de projetos sociais - Curso de Formação de Formadores INCCP	7. Inês Mendes - Formadora INCCP	7. Inês Mendes - Formadora															8	25	21	11	Atividade de implementação de conteúdos para 1 sessão
8. Formação de competências para a implementação de projetos sociais - Curso de Formação de Formadores INCCP	8. Inês Mendes - Formadora INCCP	8. Inês Mendes - Formadora															1	4	4	11	Atividade de implementação de conteúdos para 1 sessão
9. Formação de competências para a implementação de projetos sociais - Curso de Formação de Formadores INCCP	9. Inês Mendes - Formadora INCCP	9. Inês Mendes - Formadora															1	4	21	11	Atividade de implementação de conteúdos para 1 sessão
10. Formação de competências para a implementação de projetos sociais - Curso de Formação de Formadores INCCP	10. Inês Mendes - Formadora INCCP	10. Inês Mendes - Formadora															2	0	8	11	Atividade de implementação de conteúdos para 1 sessão
11. Formação de competências para a implementação de projetos sociais - Curso de Formação de Formadores INCCP	11. Inês Mendes - Formadora INCCP	11. Inês Mendes - Formadora															1	0	8	11	Ação de formação para implementação de conteúdos para 1 sessão
12. Formação de competências para a implementação de projetos sociais - Curso de Formação de Formadores INCCP	12. Inês Mendes - Formadora INCCP	12. Inês Mendes - Formadora															2	11	8	11	Atividade de implementação de conteúdos para 1 sessão
13. Formação de competências para a implementação de projetos sociais - Curso de Formação de Formadores INCCP	13. Inês Mendes - Formadora INCCP	13. Inês Mendes - Formadora															0	5	8	11	Ação de formação INCCP realizada para o Plano de Formação de 2023 Descrição de conteúdos: formação prática de acordo com INCCP (2 sessões)
14. Formação de competências para a implementação de projetos sociais - Curso de Formação de Formadores INCCP	14. Inês Mendes - Formadora INCCP	14. Inês Mendes - Formadora															9	8	4	11	Atividade de implementação de conteúdos para 1 sessão
15. Formação de competências para a implementação de projetos sociais - Curso de Formação de Formadores INCCP	15. Inês Mendes - Formadora INCCP	15. Inês Mendes - Formadora															6	11	21	11	Ação de formação INCCP realizada para o Plano de Formação de 2023 Descrição de conteúdos: formação prática de acordo com INCCP (2 sessões)
16. Formação de competências para a implementação de projetos sociais - Curso de Formação de Formadores INCCP	16. Inês Mendes - Formadora INCCP	16. Inês Mendes - Formadora															1	4	8	11	Ação de formação para implementação de conteúdos para 1 sessão

No primeiro trimestre de 2023 foi realizada um **Ação de Gestão Emocional** para a Equipa Operacional, organizada pela Equipa Técnica (Coordenadoras e Diretora Técnica), com vista a analisar as principais preocupações da Equipa, trabalhando o Espírito de Equipa, com vista à melhoria do serviço com o utente e qualidade dos serviços.

Esta atividade foi realizada parcialmente, uma vez que não foi realizada a segunda Ação de Gestão Emocional, uma vez que era intenção ser realizada por uma Empresa Externa, mas, por motivos de tesouraria e valores praticados no mercado, esta segunda Ação não foi realizada.

Relativamente ao **Serviço de Medicina do Trabalho e Higiene e segurança no Trabalho**, foi também mantido, regularmente, com a colaboração das Empresas contratadas, nomeadamente a Policlínica de Pombal, para a Medicina e a nBigotte para a SST. Esta parceira Incluiu assim, ao longo de todo ano, consultas permanentes, Relatórios e Diagnósticos de Riscos de Trabalho, Formação em Segurança e saúde no Trabalho, apoio ao nível da legislação associadas e benefícios para colaboradores e Sócios da Instituição.

Durante o ano transacto foram negociados os valores de forma a melhorar as condições em função da diminuição desta despesa associada. O Centro Social de Carmide tem a preocupação de, ao longo do ano, manter e aumentar os Protocolos associados, assim como negociar, constantemente, os valores mais concorrentes no Mercado, de forma a manter o equilíbrio financeiro da Instituição.

Durante o ano de 2023 ainda não foi possível a realização de eventos específicos para este efeito, no entanto, o convívio entre a Direção e Colaboradores foi realizado parcialmente e pontualmente, em eventos de angariação de fundos, em que houve a possibilidade de Colaboradores e elementos participativos da Direção se encontrarem e partilharem momentos direccionados para um bem comum, assim como no jantar de Colaboradores, que se realizou em Janeiro de 2023, onde houve a oportunidade de todos os colaboradores, voluntários e órgãos sociais se encontrarem num espaço dinamizado pela Comissão da Festa de Natal do CSC.

Em relação ao **fardamento para os Colaboradores**, o mesmo encontra-se em falta, apesar de durante o ano ter sido recolhida a informação necessária e orçamentos para o efeito, dada a situação financeira delicada da Instituição, não foi possível a aquisição deste material, encontrando-se como investimento prioritário logo que seja possível.

PERSPECTIVA FINANCEIRA

OES - OBJECTIVO ESTRATÉGICO: Sustentabilidade da Organização

Objetivo Operacional: Diversificar as fontes de receita

Ações	Realizado	Não Realizado
Cozido à Portuguesa à moda do CSC		X
Almoço de Angariação de Fundos "Carneiro à Moda do CSC"	X	
Almoço de Aniversário do CSC com Porco no Espeto	X (adaptado)	
Angariação de Fundos "Comemoração Santos Populares"		X (adaptado)
Jantar de Angariação de Fundos "Noite de Fados"		X
Organização de 1 "Venda de garagem", com venda de doce caseiro, bolos e trabalhos realizados por utentes e colaboradores	X (adaptado)	
Passeio Anual da Comunidade		X
Realização da Feira de Natal, com venda de doce caseiro, bolos e arranjos de Natal realizados por utentes e colaboradores	X	
Realização de duas feiras da Amizade, com venda de doce caseiro, bolos e trabalhos realizados por utentes e colaboradores	X (adaptado)	
Venda de Brolhas dos Santos "Bolinho", à porta da Igreja e/ou no Centro.	X	
Venda de canudos de castanhas assadas à porta da Igreja e/ou no terraço do refeitório com divulgação antecipada.		X
Realizar contactos com empresas ao abrigo da Lei do Mecenato.	X (adaptado)	X
Atualização das Mensalidades em todas as Respostas Sociais.	X	
Sensibilizar a comunidade para a consignação do IRS	X	

Relativamente aos eventos de angariação de fundos para os utentes, famílias e Comunidade, foram todos planeados de acordo com a perspectiva de realização, de acordo com a disponibilidade de Recursos Humanos disponíveis.

O "Cozido à Portuguesa à moda do CSC" não foi realizado por dificuldade de agenda e angariação de recursos materiais e humanos disponíveis para um evento desta natureza.

O Almoço de Angariação de Fundos "Carneiro à Moda do CSC" foi realizado, adaptado para a modalidade de *takeaway*, tendo sido alvo de uma grande adesão, sendo por isso uma estratégia a manter em futuras angariações de fundo. Esta estratégia em formato de *Takeaway* tem como principal causa a dificuldade em angariar elementos para a sua colaboração, uma vez que são essencialmente colaboradores do CSC, que já estão muito tempo na Instituição, condicionado o tempo familiar para os eventos, tendo por isso cada vez menos adesão.



O "Almoço de Aniversário do CSC com Porco no Espeto" foi realizado, também adaptado para a modalidade de *takeaway*, pelos mesmos motivos mencionados na atividade anterior. Este evento não foi realizado no Aniversário da instituição, tendo sido esta data comemorativa por um lanche partilhado com a família e Comunidade, já abordado neste relatório, no entanto manteve-se este evento, tendo em conta o donativos da Comunidade, da carne utilizada para o efeito, oferecendo assim um excelente resultado para a finalidade de angariação de fundos.

A Angariação de Fundos "Comemoração Santos Populares" foi realizada, no entanto adaptada a uma Atividade para os Utentes e familiares, deixando o propósito de angariação de fundos, conforme já foi mencionado nas Ações desenvolvidas no OE1

O Jantar de angariação de Fundos "Noite de Fados" não foi realizado devido à falta de elementos voluntários para colaborar, sendo esta uma Atividade que necessita a dinamização de uma Equipa numerosa para todo o serviço envolvido. Esta fraca adesão vem reforçar a desmotivação e a afirmação de que "são sempre os mesmos a ajudar" e a deixar as suas famílias nos seus dias de descanso para apoiar a causa. É importante reflectir e encontrar estratégias para fomentar uma maior adesão de todos os elementos que envolvem a Instituição

Quanto à Feira da Amizade e à Venda de Garagem, foram adaptadas para atividades abertas à Comunidade no exterior do CSC, e divulgadas nos serviços da comunidade, em contexto de "Mercadinho", realizada no primeiro Domingo de cada mês, através da venda de doce caseiro, bolos e trabalhos realizados por utentes e colaboradores.



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 Utentes da Instituição.

Esta atividade tem estado suspensa desde o final do ano de 2023 por indisponibilidade da Equipa de Voluntárias, devido a motivos pessoais e familiares.

O **Passeio Anual da Comunidade** foi devidamente planeado quanto ao local e atividade a realizar, e solicitado o autocarro à Câmara Municipal e Pombal, no entanto não foi realizado uma vez que a data ficou junto com outras atividades planeadas pela Comissão de Festas de Carnide e Comissão da Igreja, pelo que o CSC decidiu suspender a atividade no ano em análise, de forma a evitar conflitos com as Comissões locais, mantendo a intenção de realizar no ano de 2024.

Em Dezembro 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.



A **Venda de Broinhas dos Santos "Bolinho"** foi realizada pelo grupo de voluntárias, à porta da Igreja, assim como no CSC, pelos colaboradores.

A **Venda de canudos de castanhas assadas** não foi realizada devido à ausência de recursos físicos e humanos.

Relativamente à **Ação para realização de contactos com empresas ao abrigo da Lei do Mecenato**, foi adaptada para contactos telefónicos realizados e troca de e-mails, não tendo havido oportunidade de

agenda para um contacto presencial. Ainda assim, o CSC manteve o Apoio da Câmara Municipal de Pombal, e outras Entidades, Associações e Empresas locais.

A **atualização das mensalidades Sénior e Infância** foram devidamente actualizadas, com efeitos a Setembro de 2023, de acordo com a Portaria 218-D/2019 (ponto 6 ao ponto 11 do Regulamento das comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais), de acordo com a apresentação dos comprovativos dos rendimentos e despesas do agregado familiar, assim como com o valor do Custo Médio Real do Utente e com o Valor de Referência no Compromisso de Cooperação para o Sector Social Solidário, nomeadamente em ERPI. Relativamente à Creche, o Centro Social de Carnide mantém-se incluído no Programa da Segurança Social "Creche Feliz", onde todas as crianças nascidas a partir de Setembro de 2022 não pagam mensalidade, sendo esta totalmente gratuita, com exceção das atividades extracurriculares.

Nas Respostas de Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário, a atualização das mensalidades teve efeitos a Janeiro de 2024, devido a uma análise mais extensa por parte da Direção, face à atualização do Regulamento Interno e respetiva atualização de serviços e percentagens afetas.

Os Regulamentos Internos das três Respostas Sociais Seniores foram actualizados, aprovados pela Direção e enviados para a Segurança Social para respetiva aprovação final.

A atualização das mensalidades Sénior e dos respectivos Regulamentos Internos tiveram por base o Relatório Técnico resultante da Visita de Acompanhamento das Técnicas da Segurança Social, às Respostas De ERPI, CD e SAD, em Maio de 2023.

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.



Além das atividades planejadas, no Plano de Ação Estratégico, o Centro Social de Carnide também promoveu diversas atividades de angariação de fundos, nomeadamente:

No mês de Julho, o Centro Social de Carnide foi convidado a participar nas Festas do Bodo de Pombal, com uma tenda para venda de produtos doados e confeccionados pelos utentes e colaboradores do Centro Social de Carnide, com a finalidade de angariar fundos e sócios, assim como apresentar os serviços dinamizados no Centro Social de Carnide.



Ao longo do ano, em festividades especiais (Dia da Mãe, Dia do Pai, Páscoa, ...), o Centro Social de Carnide dinamizou também a venda de bolos e sobremesas alusivas às datas em questão para angariar fundos para apoiar nas despesas do dia-a-dia dos utentes.

A doçaria foi confeccionada pela Cozinha do CSC, mas também por colaboradores da Instituição que doaram os seus partos para a causa da Casa.



No início de Agosto, o Centro Social de Carnide participou nas **Festas de Carnide**, em Agosto, a convite da Comissão das Festas de Carnide, com uma tenda para venda de produtos alimentares e não alimentares, confeccionados pelos colaboradores da Instituição, para angariação de fundos.



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.

Se for possível resumir o ano de 2023 para o Centro Social de Carnide podemos colocar como "DESAFIO". O ano de 2023 foi um ano de grande dificuldade financeira para o Centro Social de Carnide, tendo em conta o aumento significativo das despesas fixas, do custo médio de vida e dos vencimentos, que não acompanharam a atualização dos Acordos de Cooperação e atualização das mensalidades, face aos rendimentos dos nossos utentes.

Desta forma, foi um ano de desafios e de procura incessante de soluções manter e melhorar a qualidade dos serviços aos nossos utentes e de quem os apoia diariamente.

Durante o ano foram estabelecidos novos protocolos que fizeram e têm feito toda a diferença no dia-a-dia da Instituição, como a **REEFOOD**, **PINGO-DOCE**, **VALOR LIS**, **HOMA**, entre outros, assim como a negociação constante dos valores com as Empresas contratadas, procurando sempre a melhor qualidade ao valor mais baixo.



Foi necessária uma gestão rígida com o Pessoal em função do serviço existente, contanto com a colaboração de toda a Equipa diariamente.

Paralelamente, foram delineadas estratégias em reuniões com as Autarquias locais e com a Segurança Social, nomeadamente a apresentação do Fundo Socorro Social para liquidação da dívida aos fornecedores, que veio a ser aprovada no mês corrente. Este apoio vai condicionar positivamente em larga escala a actual situação financeira da Instituição, nomeadamente, no próximo Relatório de Contas.

O Centro Social de Carnide mantém-se ainda bastante ativo e atento a Candidaturas a financiamento – Contratação Pública, nomeadamente no Plano de Recuperação e Resiliência português – PRR, tanto para alargamento, como para aquisição de Equipamentos ou no desenvolvimento de novas Respostas Sociais.

Durante o ano de 2023, foram analisadas e submetidas as seguintes candidaturas:

- Candidatura ao PRR Mobilidade Verde - submetida em Setembro 2021, tendo ficado suspensa, e resgatada em 2023 - **Aquisição de um carro ligeiro de passageiros, adaptado para SAD.**
- Candidatura pelo Fundo Ambiental para aquisição de postes elétricos para carregamento de viaturas elétricas, inexistente em Carmo.
- Candidatura pela CASES para apoio financeiro para o Seguro do Voluntário, para apoiar financeiramente os seguros da Equipa existente de voluntários.
- Candidatura pelo PROCCOP para a criação de uma nova Resposta Social - CAFAP - Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental - inexistente n Canelho de Pombal, com a vertente de *Preservação familiar*
- Candidatura ao PRR - **Projeto de Alargamento dos Equipamentos - para alargamento da Capacidade da Creche**, de 36 para 64 crianças, com a criação de uma nova sala de transição.
- Requerimento à Segurança Social para alargamento de duas vagas em ERPI, de acordo com a Ficha 6/Portaria n.º 256/2023 de 10 de Agosto e Portaria n.º 349/2023 de 13 de Novembro.

Podemos concluir que é um trabalho constante e de grande importância o acompanhamento de candidaturas de financiamento, para a melhoria contínua do Serviço, no entanto, a sua aprovação não está directamente 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.

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 aumentou, fixando-se nos 96%, comparativamente com os 93% do ano anterior, fixando-se num resultado Muito Bom e apresentando um melhoria contínua dos serviços.

Relativamente aos colaboradores, com os questionários aplicados no final de 2023, podemos concluir que os nossos colaboradores estão satisfeitos em trabalhar na nossa instituição, com um resultado global de 80%. Comparativamente ao ano anterior apresenta uma ligeira diminuição do grau de satisfação, de cerca de 2%, 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.

Um dos objectivos principais da Direção do Centro Social de Carnide é o alargamento das Respostas Sociais de ERPI, Centro de Dia e Creche, tendo em conta as necessidades apresentadas pela Comunidade, a vasta lista de Espera em ERPI e Creche e para a sustentabilidade da Instituição, sem esquecer da melhoria para a Comunidade local.

O apoio e orientação da Coordenação e Direção da Instituição, contribuíram para que o resultado de 2023 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."

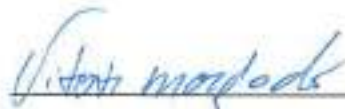
José de Alencar

A Direção



Presidente da Direção

Joel Bouça Gomes



Vice – Presidente

Vítor Manuel Mendes Morgado



Tesoureiro

Patrícia Raquel Morgado Agostinho



Secretário

Helena Maria Almeida Pinto



Vogal

Nelson Domingues Bernardo