

Ano
2025

Plano de Ação Estratégico

Orientações estratégicas, definição de objetivos e ações



Índice

1	Introdução	3
2	Órgãos Sociais.....	5
3	Estrutura Organizacional	6
4	Serviços Prestados.....	7
4.1	Respostas Sociais - Infância e Juventude: Crianças e Jovens	7
4.1.1	Creche.....	7
4.2	Respostas Sociais - População Adulta: Pessoas Idosas.....	7
4.2.1	Estrutura Residencial Para Idosos - ERPI.....	7
4.2.2	Centro de Dia - CD	8
4.2.3	Serviço de Apoio Domiciliário - SAD.....	8
4.3	Serviços de Ação Social – Família e Comunidade.....	9
4.3.1	Atendimento/ Acompanhamento Ação Social.....	9
4.4	Marcos relevantes no Centro Social de Carnide ao longo dos anos	9
4.5	Protocolos e Parcerias.....	10
5	Análise Estratégica.....	12
5.1	Análise SWOT	12
6	Formulação da Estratégica	14
6.1	Missão, Visão, Valores.....	14
6.2	Política da Qualidade.....	14
7	Plano de Ação	16
8	Recursos Financeiros e Patrimoniais	17
9	Anexos	18
9.1	ANEXO I - Conta de Exploração Previsional e Orçamento de Investimentos e Desinvestimentos.....	20
9.2	ANEXO II - Análise orçamental, expectável dos recursos Humanos e Financeiros, afetos a cada uma das Atividades Propostas.....	21

~~_____~~
B
Ker
D

1 Introdução

O Centro Social de Carnide (CSC) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social que tem por objetivos o apoio a crianças, jovens e famílias; o apoio à integração social e comunitária, educação e formação profissional dos cidadãos e sua proteção na velhice e na invalidez. O seu âmbito de ação abrange a freguesia de Carnide, concelho de Pombal (Artigos 1º e 2º dos Estatutos). O sucesso de uma organização da economia social depende da sua capacidade de adaptação às necessidades do seu mercado e de direcionar os seus recursos para essas mesmas necessidades.

As organizações, tal como as famílias, são grupos de pessoas que coordenam as suas atividades em busca de um fim comum. Coordenar atividades em busca de um fim comum é, no decorrer dos nossos dias, uma forma de planejar. Assim, planeamento é definido como: a conceção de um futuro desejado, bem como dos modos de realização, com objetivo de examinar o futuro e delinear um plano de ação.

A estratégia pode, pois, ser definida como o conjunto de objetivos, finalidades, metas, diretrizes fundamentais e os planos para atingir os objetivos. O Planeamento estratégico é, portanto, o processo que conduz à decisão sobre os objetivos da organização e das estratégias a implementar para os atingir.

O ano de 2024 foi um ano de grande mudança e evolução. Inicialmente o ano apresentou-se com grandes dificuldades, essencialmente no contexto económico, no entanto, com resiliência e dedicação, foram colocadas em marcha diversas estratégias que se apresentaram como mudanças positivas e decisivas para a saúde Institucional, nomeadamente o Requerimento do Fundo de Socorro Social aprovado em Março de 2024, para pagamento integral das dívidas a fornecedores; o estabelecimento e manutenção de Protocolos directamente relacionados com a aquisição de bens essenciais, contribuindo assim directamente para a diminuição da despesa; a assinatura do Contrato Público para fornecimento de Refeições do Agrupamento Escolar de Carnide, com aumento direto da Receita; o aumento de duas vagas em ERPI, através do requerimento com base na Portaria 349/2023; o aumento de utentes nas Respostas Sociais de CD e SAD, mais prejudicadas na fase de pandemia, provocada pela COVID-19; a receção de uma Viatura eléctrica, ligeira de passageiros para os utentes de SAD, através da aprovação da Candidatura ao PRR e a

manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade, com o acompanhamento da Diretora da Qualidade, Gestores de Processo e de consultoria da Qualidade.

O ano de 2024 fica ainda marcado pela tomada de Posse dos novos Órgãos Sociais para o quadriénio 2024-2027. Durante o ano de 2024, como estratégia de diminuição da despesa, foi aprovada a suspensão da Certificação do sistema da Gestão da Qualidade pela ISO 9001:2015, mantendo a implementação e manutenção de todo Sistema de Gestão da Qualidade, acompanhado diariamente pela Diretora da Qualidade e Gestores de Processo, assim como por consultoria ao Sistema de Gestão da Qualidade de forma a garantir o sucesso do mesmo.

Para o ano de 2025 pretende-se a intenção de manter as estratégias de aumento da receita e diminuição da despesa, sem nunca prejudicar a qualidade dos serviços com os nossos utentes. Aliada aos principais objectivos, mantemos ainda a intenção de alargamento da Creche e ERPI, com o apoio de Candidaturas de financiamento público, das quais já estão preparados os projectos para apresentação a Candidaturas que possam surgir no âmbito do PRR ou outros Programas de Apoio e Incentivo.

O presente Plano de Ação constitui o documento orientador da estratégia do Centro Social de Carnide para o decorrer do ano 2025.

2 Órgãos Sociais

Direção

Presidente – Joel Bouça Gomes
Vice-Presidente – Vítor Manuel Mendes Morgado
Secretária – Helena Maria Almeida Pinto
Tesoureiro – Patrícia Raquel Morgado Agostinho
Vogal – Nelson Domingues Bernardo
Suplente – David Conceição Lopes
Suplente – Manuel Jesus Pereira
Suplente – Andreia Raquel Câmara Mendonça
Suplente – Vânia Sofia Fernandes Esteves

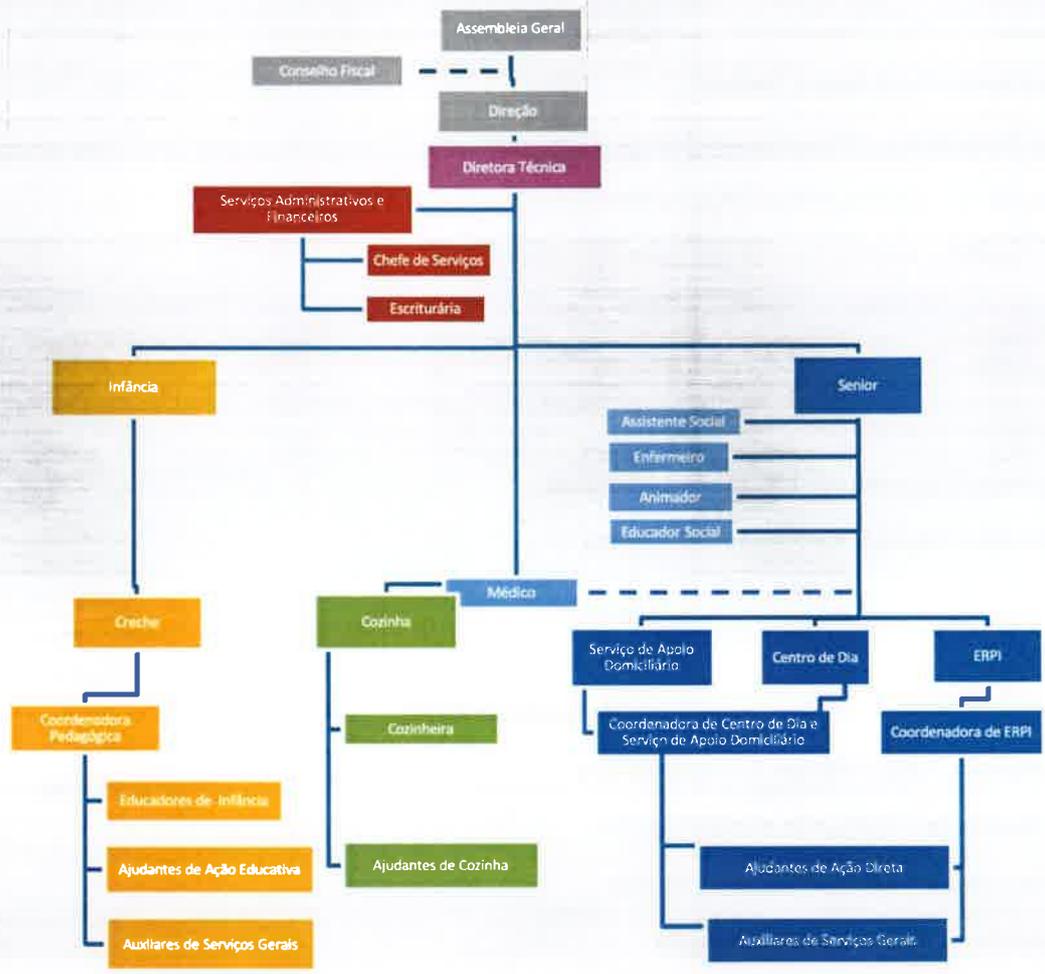
Assembleia Geral

Presidente – João Manuel Ferreira Gomes
1º Secretário – Fernando Manuel Santos
2º Secretário – Manuel Pereira Ferreira
Suplente – Ilídio Gaspar de Almeida
Suplente – Ana Margarida Gomes Lopes
Suplente – Paulo Alberto Santos Lopes

Conselho Fiscal

Presidente – Jorge Manuel Gaspar Ferreira
Vogal – Élia Marisa da Mota Domingues
Vogal – Lino José Gaspar Ferreira
Suplente – Ramiro Santos Lopes
Suplente – Lília Maria de Jesus Lopes
Suplente – Isabel Maria Mota Margarido

3 Estrutura Organizacional



Aprovado a 16 de maio de 2022

4 Serviços Prestados

4.1 Respostas Sociais - Infância e Juventude: Crianças e Jovens

4.1.1 Creche

Destinatários:

- Crianças até aos 3 anos, durante o período diário correspondente ao trabalho dos pais.

Protocolo de Cooperação com a Segurança Social: 36 Crianças

ADENDA AO ACORDO DE COOPERAÇÃO

Denominação	Capacidade
Berçário	9
1-2 Anos	11
2-3 Anos	16

Horário de funcionamento:

Segunda-Feira a Sexta-Feira*			
Abertura	7h30	Encerramento	19h00

*Exceto feriados

4.2 Respostas Sociais - População Adulta: Pessoas Idosas

4.2.1 Estrutura Residencial Para Idosos - ERPI

Destinatários:

- Pessoas de 65 e mais anos cuja situação/problema não lhes permita permanecerem no seu meio habitual de vida.
- Pessoas de idade inferior a 65 anos em condições excecionais, a considerar caso a caso.

Protocolo de Cooperação com a Segurança Social: 19 idosos

Capacidade: 20 Idosos

- 14 vagas comparticipadas, de acordo com a lista de Espera
- 3 vagas cativas da Segurança Social
- 2 vagas para altas hospitalares da Segurança Social – Portaria 38-A/2023



- 1 vaga não participada.

Horário de funcionamento:

Domingo a Sábado			
Abertura	00h00	Encerramento	24h00

4.2.2 Centro de Dia - CD

Destinatários:

- Pessoas de 65 e mais anos autónomos ou semiautónomos que se mantêm no seu meio sócio familiar.
- Pessoas de idade inferior a 65 anos em condições excecionais, a considerar caso a caso

Protocolo de Cooperação com a Segurança Social: 22 idosos;

Capacidade para 30 idosos

Horário de funcionamento:

Segunda-Feira a Sexta-Feira*			
Abertura	8h30	Encerramento	17h30

*Exceto feriados

4.2.3 Serviço de Apoio Domiciliário - SAD

Destinatários:

- Indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidade básicas e/ou as atividades de vida diária.

Protocolo de Cooperação com a Segurança Social: 42 Idosos

Capacidade para 42 idosos

Horário de Funcionamento:

Segunda a Sexta-feira, Sábados e feriados*				
Manhã	Abertura	8h00m	Encerramento	13h30
Tarde	Abertura	14h30m	Encerramento	18h30

*Excepto domingos



[Handwritten signatures and initials in blue ink]

4.3 Serviços de Ação Social – Família e Comunidade

4.3.1 Atendimento/ Acompanhamento Ação Social

O CSC como entidade da Rede Social presta serviço de atendimento e acompanhamento social a pessoas que apresentam carências da mais variada ordem, encaminhando-as sempre que necessário para outras entidades.

Horário de funcionamento: 2ª a 6ª feira mediante marcação prévia.

Este serviço conta também com a colaboração da Técnica superior da Comissão Inter-freguesias Carnide-Meirinhas-Vermoil, que apoia e colabora directamente com a Equipa Técnica do CSC.

4.4 Marcos relevantes no Centro Social de Carnide ao longo dos anos

2024 - Eleição e tomada de Posse de novos elementos para os Órgãos Sociais do CSC a 18-02-2024.

- Estabelecimento de novos Protocolos de colaboração com apoio ao CSC, com vista à diminuição da Despesa e aumento da Receita e consequente melhoria nos serviços diretos ao Utente.
- Fornecimento das Refeições Escolares – Centro Escolar de Carnide (Pombal).
- Parceria com o Centro Escolar de Carnide e Junta de Freguesia de Carnide na construção de um Bosque Sensorial.

2023 – 2º Acompanhamento da Certificação do SGQ para a ISO 9001:2015

- Aquisição de uma Carrinha Elétrica para SAD – Ligeiro de Passageiros através de uma Candidatura ao PRR
- Estabelecimento de novos Protocolos de colaboração com apoio ao CSC, com vista à diminuição da Despesa e aumento da Receita e consequente melhoria nos serviços diretos ao Utente.

2022 – 1º Acompanhamento da Certificação do SGQ para a ISO 9001:2015

2021 – Certificação do SGQ para a ISO 9001:2015

- Colocação do toldo no Parque Infantil da Creche

2020 – 2º Acompanhamento da Certificação do SGQ para a ISO 9001:2015

- Aquisição de Carrinha adaptada para transporte de Refeições - SAD
- Encerramento do Projeto PARES 1.0
- Candidatura ao Projeto PARES 3.0

- 2019** – 1º Acompanhamento da Certificação do SGQ para a ISO 9001:2015
- Assinatura de Protocolo de Cooperação como ISS, com o alargamento de vagas comparticipadas nas Respostas de CD e SAD.
 - Eleição e tomada de Posse de novos elementos para os Órgãos Sociais do CSC a 29-12-2020.
- 2018** – Transição do SGQ para a ISO 9001:2015
- 2017** – Abertura da Loja Social “Um Cantinho Para Todos” (Fevereiro);
Acompanhamento Auditoria APCER (Julho)
- 2016** – Hastear das Bandeiras com formalização da Certificação da Qualidade
- 2015** – Certificação do SGQ por Entidade Externa – APCER
- 2014** – Alargamento da Equipa de Serviço de Apoio Domiciliário
- 2013** – Aquisição da carrinha adaptada para pessoas com mobilidade reduzida
- 2012** – Formação do Banco de Voluntariado
- 2011** – Inauguração das novas Instalações e início de actividades das Respostas Sociais de Creche, Estrutura Residencial para Idosos e Centro de Dia
- 2007**- Início do Serviço de Apoio Domiciliário em Instalações Temporárias
- 2002** – Associação reconhecida como IPSS
- 2001** - Constituição do Centro Social de Carnide enquanto Associação

4.5 Protocolos e Parcerias

O Centro Social de Carnide possui Protocolos e Parcerias, que beneficiam utentes e colaboradores da Instituição, com as seguintes entidades:

1. Protocolo de Parceria com a **ANGES** no âmbito de Cursos de Educação e Formação de Adultos.
2. Protocolo de Parceria com a **Junta de Freguesia de Carnide** para fornecimento de Refeições Escolares – Centro Escolar de Carnide – Pombal.
3. Protocolo de Parceria com a **ENTREAJUDA**, com donativo de bens e ajudas técnicas para os utentes do CSC.
4. Protocolo de Parceria com a **Estou Contigo** para apoio dos utentes seniores do CSC no combate ao isolamento sénior.
5. Protocolo de Parceria com a **Phenix**, com donativo de bens alimentares para os utentes do CSC.
6. Protocolo de Parceria com o **Laboratório Beatriz Godinho**, no âmbito de procedimentos no respeitante à recolha de produtos biológicos para análise de Clientes e Colaboradores do CSC.

7. Protocolo de Parceria com a Empresa **Alves e Rasteiro**, no âmbito da Formação dos Colaboradores do CSC.
8. Protocolo de Parceria com o **Município de Pombal, com o Gabinete de Apoio à Parentalidade e à Família**, para apoio da Comunidade.
9. Protocolo de Parceria com a **HOMA**, com donativos de bens e utensílios para a Instituição.
10. Protocolo de Parceria com a **Valorlis**, com a transformação de material reciclado em valor para o CSC.
11. Protocolo de Parceria com a **H Sarah Trading**, com a transformação de material reciclado têxtil em valor para o CSC.
12. Protocolo de Parceria com **Pingo Doce**, com donativo de bens alimentares para os utentes do CSC.
13. Protocolo de Parceria com a **ALCANCE**, no apoio ao desenvolvimento e reabilitação pediátrica.
14. Protocolo de Parceria com a **INFANCOOP, C.R.L. – Cooperativa de Pais Trabalhadores para Apoio à Infância**, no apoio à colaboração na área da Formação ao colaborador ou ações de informação junto dos utentes / Comunidade.
15. Protocolo de Cooperação com o **Centro de educação Especial, Reabilitação e Integração de Alcobaça – CEERIA**, no Apoio à Colocação e desenvolvimento de Formação financiada.
16. Protocolo com a **Farmácia Salgueiro, Lda.**, de Carnide, no âmbito da disponibilidade de produtos farmacêuticos, de acordo com as despesas mensais relacionadas com a Medicação e produtos farmacêuticos, para os utentes da Instituição, assim como da participação em **Rastreios** promovidos para Utentes e Colaboradores do CSC e Comunidade.
17. Protocolo com o **Instituto Politécnico de Leiria – Escola Superior de Educação e Ciências Sociais**, no âmbito de Formação em Contexto de Trabalho no âmbito dos cursos técnicas superiores profissionais.
18. Protocolo com a **ETAP - Escola Tecnológica, Artística e Profissional de Pombal**, no âmbito de Formação em Contexto de Trabalho.
19. Protocolo com a **ETPSicó - Escola Tecnológica e Profissional de Sicó**, no âmbito de Formação em Contexto de Trabalho e Estágios Profissionais, assim como, no âmbito de Formação em Contexto de Trabalho e Programas e Medidas de financiamento, para colaboradores e Comunidade.
20. Protocolo com a **CERCIPOM**, no âmbito da Formação prática em contexto de Trabalho e Estágios curriculares.
21. Protocolo com a **Polipom - Policlínica de Pombal** – no âmbito da disponibilidade de consultas de especialidade a preços reduzidos, para utentes, colaboradores e sócios da Instituição.
22. Parceria com o **Banco Local de Voluntariado – projeto “Dar as Mãos”** – no âmbito da criação e disponibilidade de uma Banco de Voluntariado disponível às IPSS's intervenientes no projeto.

23. Protocolo com a **Casa da Optica** – no âmbito da disponibilidade de consultas de especialidade a preços reduzidos, para utentes e colaboradores da Instituição;
24. Protocolo com o **GAI – Grupo de Animação Interinstitucional** - no âmbito do desenvolvimento de Atividades de Animação entre Instituições de apoio ao idoso do concelho de Pombal.
25. Protocolo com a **Alzheimer Portugal** – no acompanhamento de utentes sinalizados com situação de demência, nas diferentes fases da doença.
26. Protocolo com a **UDIPSS - União Distrital das IPSS de Leiria** – no acompanhamento de questões politico-legais ao nível de toda a Instituição.
27. Parceria com a **Câmara Municipal de Pombal** e com as **Entidades Públicas Locais da Freguesia de Carnide**, nomeadamente, o **Centro de Saúde**, a **Junta de Freguesia**, a **Paróquia** e o **Agrupamento de Escolas de Pombal**, nomeadamente a Escola Básica de Carnide, no âmbito da criação de sinergias, colaboração e atividades entre si.

5 Análise Estratégica

Dentro das entidades da Economia Social, a estratégia foca-se, pois, na criação e manutenção de valor social para os seus clientes. Só há criação de valor social, se à oferta de serviços corresponder uma efetiva procura. Neste âmbito, é com efeito, premente que estamos conscientes da importância de pensar estrategicamente a nossa organização. Pensar estrategicamente mais não é, assim, do que 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, que se pensem, concretizem objetivos, implementados através de estratégias acertadas, para que, no final, após a sua mensuração, possamos ter a certeza de que fizemos o que era importante e necessário tendo em conta as necessidades das partes interessadas. Enfim, trata-se, em boa verdade, de um ciclo de aprendizagem contínua.

5.1 Análise SWOT

A análise SWOT é uma ferramenta de gestão muito utilizada para o diagnóstico estratégico do ambiente interno e externo. O termo SWOT é composto pelas iniciais das palavras *Strengths* (Pontos Fortes), *Weaknesses* (Pontos Fracos), *Opportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças).

É através da análise SWOT que se determinam estratégias de intervenção conjugando os 4 critérios abordados.

Porque consideramos que existiram alterações ao contexto, foi revista à análise SWOT que agora se apresenta (a cor diferente assinalamos as alterações):

	FORÇAS/ PONTOS FORTES (S)	FRAQUEZAS/ PONTOS FRACOS (W)
Contexto interno	<ul style="list-style-type: none"> • Equipa jovem, dinâmica, multidisciplinar nas áreas de intervenção • Equipas organizadas, dinâmicas, unidas, com capacidade de decisão e formadas para o contexto pandémico. • Funcionamento da Creche independente das restantes respostas sociais (em situações pandémicas). • Comunicação interna. • Serviço de Enfermagem permanente. • Cozinha com gestão interna. • Lotação máxima em ERPI. • SAD com alargamento do horário (sábados e feriados). • Medidas de prevenção e controlo pandémico devidamente consolidadas e em articulação com as autoridades de saúde. • Supervisão clínica e transversal a todos os utentes. • Loja Social "Um Cantinho para Todos". • Sistema de Gestão da Qualidade certificado. • Relação com os Parceiros. • Tipologia de viaturas. • Alteração da COVID-19 para uma fase endémica. • Creche e valências seniores com plataformas digitais de comunicação com as famílias. • Atividades extracurriculares de música e Jigajoga na Creche. • Valências seniores com Musicoterapia uma vez por semana. • Arquitectura e instalações do edifício • Ambiente familiar • Qualidade dos serviços prestados. • Certificação ISO 9001 (suspensão por motivos financeiros). • Intervenção individualizada, com vista à melhoria da qualidade de vida dos utentes • Atividades extracurriculares de Jigajoga no Sénior. • Novos Protocolos com melhoria e aumento de recursos físicos. • Candidatura aprovada de viatura eléctrica – PRR Mobilidade Verde. • Instituição com vista a medidas ecológicas – viatura eléctrica. • Fornecimento das Refeições ao Agrupamento Escolar de Carnide com retorno financeiro e maior estabilidade da tesouraria. • Intervenção Individualizada junto dos clientes. • Forte foco no atendimento das necessidades, expectativas e interesses dos clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dependência económico-financeira da Instituição em relação aos Acordos de Cooperação com a Segurança Social (R1). • Nível médio de habilitações literárias baixo/ Alguns profissionais sem competências digitais (R7). • Inexistência de um Sistema de Avaliação de Desempenho (R8). • Desgaste psicológico e físico dos colaboradores/ Sobrecarga da Equipa Operacional derivado ao aumento do número de idosos dependentes (R9). • Falta de comunicação com os Sócios/ Comunidade (R10). • Ausência de um espaço multiusos (R29). • Ausência de área privada de utilização para visitas (R29). • Área da sala de atividades com Seniores (R29). • Pouca formação contínua aos colaboradores (R31). • Fraca imagem institucional na comunidade (R32). • Escassa participação da comunidade na dinâmica da instituição (R32). • Ausência de apoio jurídico para tratar convenientemente e atempadamente de situações jurídicas, nomeadamente, questões laborais. (R33). • Insatisfação / Baixa Motivação dos Colaboradores. (R5-PI) • Insuficiência de vagas em ERPI e CRECHE para a procura e necessidade existente (R8-P22 e R5-P21) • Pouca manutenção dos espaços existentes e degradados. (R35)
Contexto Externo	OPORTUNIDADES (O)	AMEAÇAS (T)
	<ul style="list-style-type: none"> • Recurso a programas de financiamento ou medidas de incentivo para aquisição ou melhoria de instalações e equipamentos. (O2) • Formação e-learning. (O8) • Novas Parcerias/Protocolos para promover a melhoria dos serviços inerentes à Instituição. (O14) • Novos fornecedores em função da revisão preços. (O23) • Potencial aumento de clientes/crianças devido à gratuidade. Creche • Divulgar os serviços prestados e as atividades realizadas nas redes sociais • Possibilidade de conseguir apoio financeiro por parte das empresas ao abrigo da Lei do Mecenato 	<ul style="list-style-type: none"> • Incerteza; (R14). • Falta de recursos humanos por algum período. (R17) • Nova vaga pandémica. (R21) • Perda de clientes por motivos vários. (R25) • Recessão económica/ Guerra: aumento dos preços de alguns bens alimentares e não alimentares, bem como dos combustíveis. (R25) • Aumento da média das idades dos colaboradores, e consequente aumento das baixas médicas por motivos de saúde. (R34)

6 Formulação da Estratégica

6.1 Missão, Visão, Valores

Missão

O Centro Social de Carnide procura dar resposta às necessidades da população, apoiando as famílias e a comunidade, em particular aos mais desfavorecidos através de respostas sociais.

Visão

Pretendemos que o Centro Social de Carnide seja uma referência no apoio social, procurando apoiar, orientar, encaminhar, educar, capacitar e ajudar os cidadãos, para que possam obter melhores níveis de qualidade de vida e desenvolvimento social.

Valores

- Solidariedade
- Respeito e Ética
- Justiça e Equidade
- Profissionalismo
- Rigor e Qualidade

6.2 Política da Qualidade

O Centro Social de Carnide desenvolve a sua atividade assente nos seguintes princípios:

1. Responder às necessidades e expectativas dos clientes e restantes partes interessadas, de forma a garantir a sua satisfação plena;
2. Garantir a excelência nos serviços, melhorando continuamente a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade;
3. Prestar serviços através de equipas qualificadas, motivadas e centradas no Cliente;
4. Assegurar que todos os colaboradores se encontram informados, empenhados e comprometidos com a política da qualidade, participando ativamente na sua implementação e continuidade;
5. Criar sinergias com a comunidade que garantam a partilha de recursos e o cumprimento integral da missão do Centro Social de Carnide;
6. Cumprir os requisitos legais e normativos aplicáveis a sua atividade.

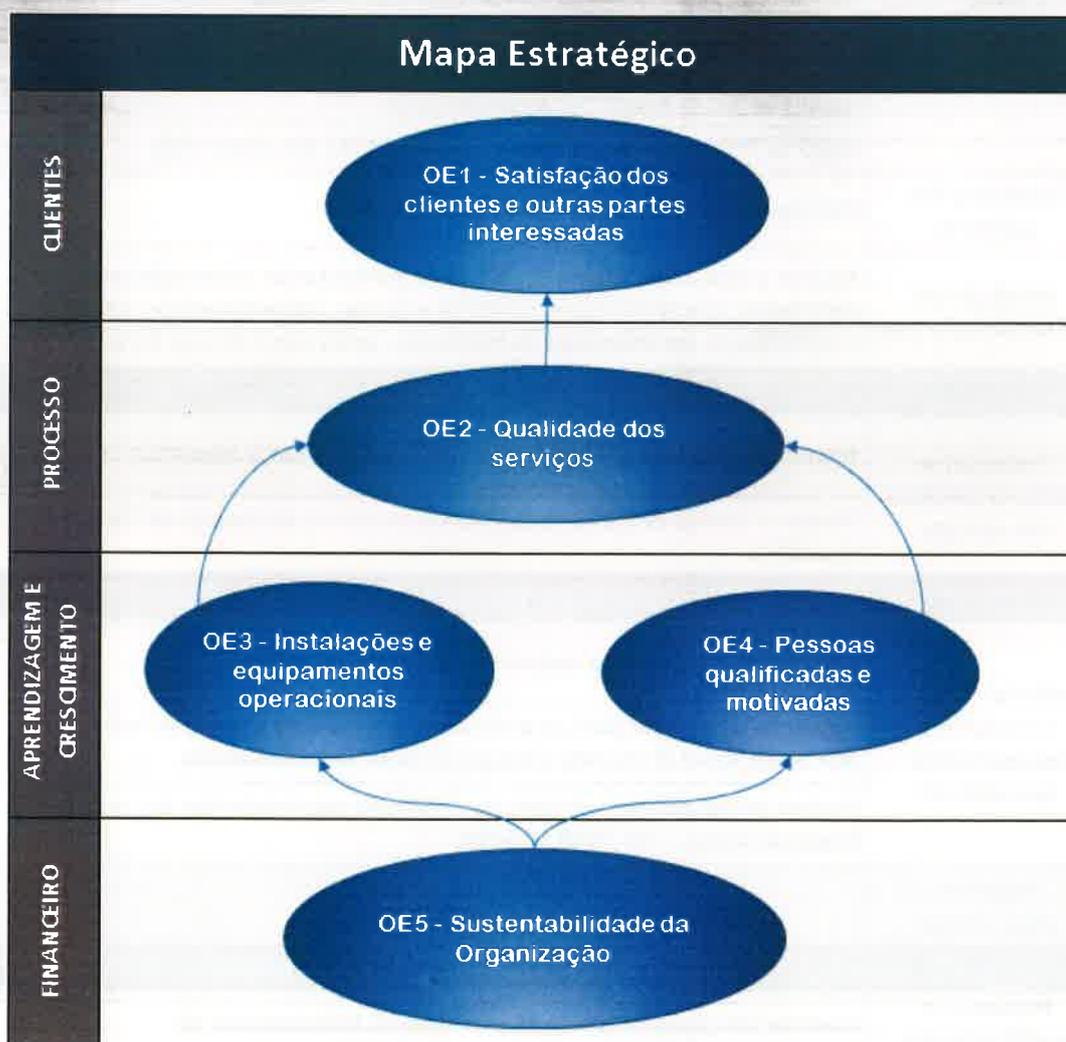
Baseada na metodologia do Balanced Scorecard, o Centro Social de Carnide definiu os seus objetivos estratégicos assentes em 4 perspetivas: Clientes; Processos; Aprendizagem e Inovação; Financeira.

Os objetivos estratégicos são então desdobrados em objetivos operacionais e respetivo planeamento para os atingir (ações, responsável, recursos).

O Centro Social de Carnide não tem autonomia financeira, pelo que a garantia da sua sustentabilidade é o principal objetivo estratégico a querer ser alcançado.

Os objetivos aqui definidos serão posteriormente integrados no Mapa de Objetivos global da Instituição, ao abrigo do Sistema de Gestão da Qualidade.

A figura abaixo representa o Mapa Estratégico para o ano 2022.



7 Plano de Ação¹

Objetivo Operacional	Ação	Prazo
OE1: Satisfação dos clientes e outras partes interessadas		
Satisfação dos clientes	Cântico das janelas com o grupo intergeracional – Infância e Senior com a colaboração do Centro Escolar de Carnide	Janeiro
	Comemoração do Carnaval	Fevereiro
	Comemoração do Dia da Família	Maio
	Arraial dos Santos	Junho
	Festa de Final de Ano da Creche	Julho
	Comemoração do Natal com lanche para utentes e famílias	Dezembro
	Convidar/envolver os clientes de SAD nas atividades organizadas pelo CSC	Ao longo do ano
	Promoção de atividades extracurriculares: a música e o Jiga-joga na Infância e Sénior	
	Atividades de Animação no Domicílio - SAD	
Visita da Enfermeira nos domicílios para medição dos sinais vitais		
Satisfação dos parceiros	Participação no projeto concelhio “Dar as Mãos”	Ao longo do ano
Satisfação da comunidade/ sócios	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.	Ao longo do ano
OE2: Qualidade dos Serviços		
Promover a melhoria contínua dos serviços	Manter o serviço de consultoria em Higiene e Segurança Alimentar	Ao longo do ano
	Manter o serviço de consultoria e auditoria interna do sistema de Gestão da Qualidade	Ao longo do ano
OE3 – Instalações e Equipamentos Operacionais		
Melhorar/ Manter instalações e equipamentos operacionais	Máquina de Lavar Roupa Industrial – sector da Lavandaria	Início do 2º trimestre
	Aquisição de gerador para garantir o fornecimento de energia às instalações do Centro Social de Carnide em caso de falha no fornecimento.	Início do 3º trimestre
	Projeto de alargamento de ERPI com melhoria das instalações das restantes Repostas Sociais – CD / SAD / Creche.	Início do 4º trimestre
Objetivo Operacional	Ação	Prazo
OE4 – Pessoas Qualificadas e Motivadas		
Promover a qualificação dos colaboradores	Executar um plano de formação com base no levantamento de necessidades realizado.	Ao longo do ano

¹ Associado ao Plano de Ação, existe em anexo uma análise orçamental, expectável dos recursos Humanos e Financeiros, afetos a cada uma das Atividades Propostas.

7 Plano de Ação¹

Objetivo Operacional	Ação	Prazo
OE1: Satisfação dos clientes e outras partes interessadas		
Satisfação dos clientes	Cântico das janeiras com o grupo intergeracional – Infância e Senior com a colaboração do Centro Escolar de Carnide	Janeiro
	Comemoração do Carnaval	Fevereiro
	Comemoração do Dia da Família	Maio
	Arraial dos Santos	Junho
	Festa de Final de Ano da Creche	Julho
	Comemoração do Natal com lanche para utentes e famílias	Dezembro
	Convidar/envolver os clientes de SAD nas atividades organizadas pelo CSC	Ao longo do ano
	Promoção de atividades extracurriculares: a música e o Jiga-joga na Infância e Sénior	
	Atividades de Animação no Domicílio - SAD	
Visita da Enfermeira nos domicílios para medição dos sinais vitais		
Satisfação dos parceiros	Participação no projeto concelhio “Dar as Mãos”	Ao longo do ano
Satisfação da comunidade/ sócios	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.	Ao longo do ano
OE2: Qualidade dos Serviços		
Promover a melhoria contínua dos serviços	Manter o serviço de consultoria em Higiene e Segurança Alimentar	Ao longo do ano
	Manter o serviço de consultoria e auditoria interna do sistema de Gestão da Qualidade	Ao longo do ano
OE3 – Instalações e Equipamentos Operacionais		
Melhorar/ Manter instalações e equipamentos operacionais	Máquina de Lavar Roupa Industrial – sector da Lavandaria	Início do 2º trimestre
	Aquisição de gerador para garantir o fornecimento de energia às instalações do Centro Social de Carnide em caso de falha no fornecimento.	Início do 3º trimestre
	Projeto de alargamento de ERPI com melhoria das instalações das restantes Repostas Sociais – CD / SAD / Creche.	Início do 4º trimestre
Objetivo Operacional	Ação	Prazo
OE4 – Pessoas Qualificadas e Motivadas		
Promover a qualificação dos colaboradores	Executar um plano de formação com base no levantamento de necessidades realizado.	Ao longo do ano

¹ Associado ao Plano de Ação, existe em anexo uma análise orçamental, expectável dos recursos Humanos e Financeiros, afetos a cada uma das Atividades Propostas.



	Manter a realização de pelo menos 1 ações de gestão emocional.	1 vez por ano
	Atividades de team-building	1 vez por ano
	Manter o serviço de Medicina no Trabalho	Ao longo do ano
	Manter o serviço de Higiene e Segurança no Trabalho	Ao longo do ano
	Promover atividades pontuais de convívio e interação entre colaboradores e direção	Ao longo do ano
OE5 - Sustentabilidade da Organização		
Diversificar as fontes de receita	Cabazes do Dia de Reis – 1ª / 2ª / 3ª prémio	Janeiro
	Festival de Sopas do CSC	Fevereiro
	Sensibilizar a comunidade para a consignação do IRS	Fevereiro e Março
	Atualização das Mensalidades nas Respostas Sociais Sénior (Creche com o Programa “Creche Feliz”).	Março
	Almoço de Angariação de Fundos “Carneiro à Moda do CSC”	Abril
	Angariação de Fundos “Comemoração Santos Populares”	Junho
	Lanche de Aniversário do CSC	Setembro
	Dia aberto à Comunidade	Outubro
	Venda de doce caseiro, bolos e trabalhos realizados por utentes e colaboradores	Ao longo do ano
	Venda de Broinhas dos Santos “Bolinho” no Centro	Novembro
	Jantar de angariação de Fundos “Noite de Fados”	Novembro
	Participação na Aldeia Natal, com venda de produtos (a combinar com as restantes colectividades)	Dezembro
	Realizar contactos com empresas ao abrigo da Lei do Mecenato.	Novembro e Dezembro
	Organização de 1 “Venda de garagem”, com venda de doce caseiro, bolos e trabalhos realizados por utentes e colaboradores	Ao longo do ano
Manter a realização de candidaturas a programas com elegibilidade	Ao longo do Ano	

Importa ressaltar que a principal preocupação para o ano de 2025 é a estabilidade, financeira e da equipa.

NOTA: As data propostas para festividades e angariações de fundos deverão ser debatidas com as restantes festividades da Comunidade de forma a não colidir eventos.

8 Recursos Financeiros e Patrimoniais

Resultante da Conta de Exploração Previsional (ver em anexo II) e Orçamento de Investimento e Desinvestimento é apresentado o seguinte:



Centro Social
da Carnide

Anexos

9.1 ANEXO I - Conta de Exploração Previsional e Orçamento de Investimentos e Desinvestimentos



Centro Social
de Carnide

[Handwritten signatures in blue ink]

9.2 ANEXO II - Análise orçamental, expectável dos recursos Humanos e Financeiros, afetos a cada uma das Atividades Propostas.

