



Relatório de Atividades 2024



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.....	21
PERSPECTIVA DA APRENDIZAGEM E CRESCIMENTO	22
PERSPECTIVA FINANCEIRA	26
4. Propostas de Intervenção Futura.....	37

1. Período a que se reporta a avaliação

Período de vigência: 01/01/2024 a 31/12/2024

Esta avaliação foi elaborada, em Março e apresentada para Aprovação, em Assembleia Geral, no último fim-de-semana de Março dia 30/03/2025.

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 2024 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.

No ano de 2024 a Direcção deliberou a suspensão da Certificação da ISO 9001:2015, com a manutenção integral do Sistema de Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001:2015, de forma a manter em funcionamento todas as orientações normativas e legais do Sistema, evitando custos elevados, associados à certificação por Empresa Externa.

Esta manutenção foi marcada e efetivada com a Auditoria Interna, por consultora externa da Qualidade, 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 2024, 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 explana o quadro seguinte:

RESPOSTA SOCIAL	INSCRIÇÕES	ADMISSÕES	TOTAL
ERPI	34	7	34
CRECHE	36	12	36
CD	11	5	11
SAD	28	21	28
TOTAL	109	45	109

Ao longo do período correspondente ao exercício de 2024 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 2024 o Centro Social de Carnide contava com 110 utentes, valor que compara com os 92 utentes em Dezembro do ano anterior, distribuídos da seguinte forma: ERPI – 20; Serviço de Apoio Domiciliário – 33; Centro de Dia – 22; Creche – 35.

É de salientar a assinatura da adenda ao Acordo de Cooperação com a Segurança Social de ERPI, com o aumento da Resposta Social de 17 para 19 vagas disponíveis, com a aprovação do requerimento para duas vagas hospitalares, de acordo a Portaria n.º 38-A/2023, de 02 de Fevereiro, aumentando assim, directamente, as condições financeiras da Instituição. Paralelamente, o Centro Social de Carnide, mantém disponível uma vaga privada, totalizando as 20 vagas em ERPI.

No que respeita ao Serviço de Apoio Domiciliário, uma das estratégias implementadas e mantidas 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 da Equipa Técnica.

Na Resposta de Centro de Dia, manteve-se a melhoria e diversidade de 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.

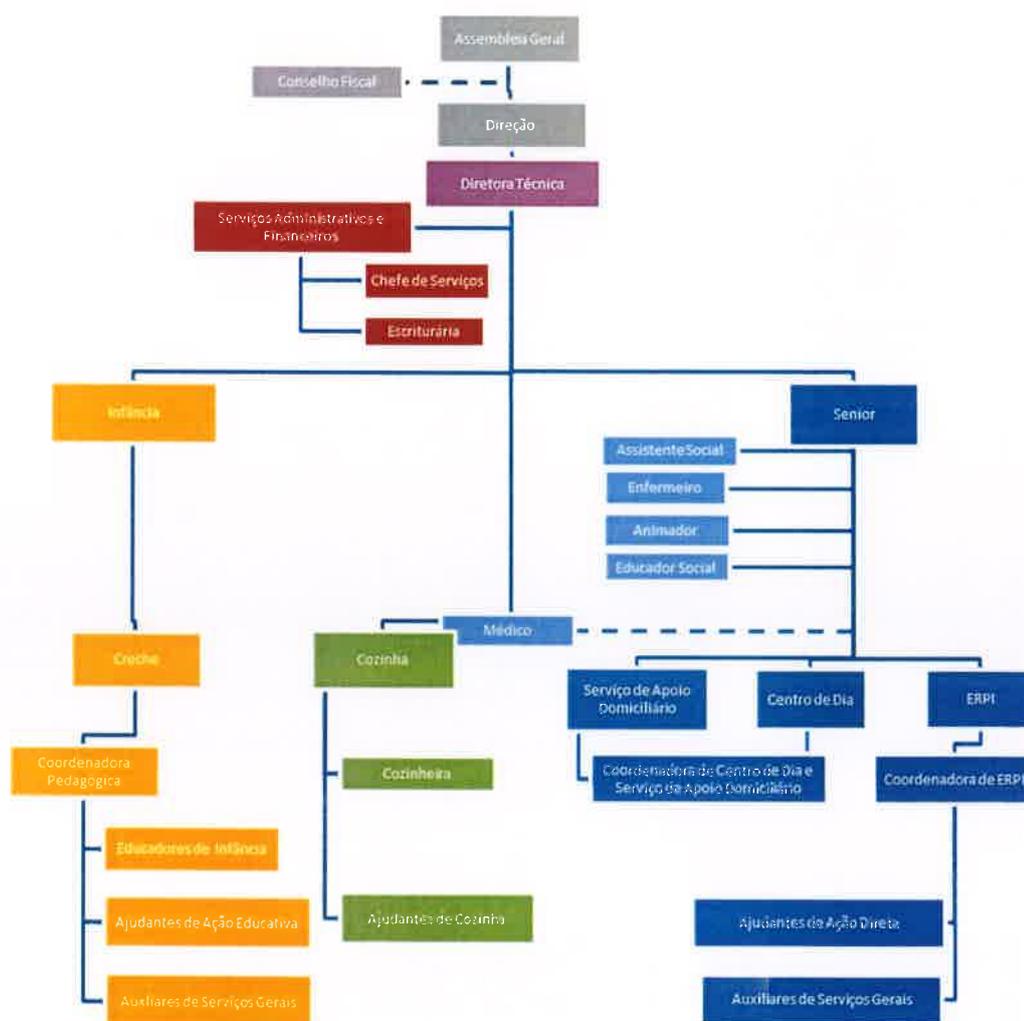
Atualmente, o Centro Social de Carnide mantém a intenção, com prioridade, para o alargamento das Instalações, com vista ao aumento da ERPI, Centro de Dia e Creche, através do apoio de candidaturas a financiamento.

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 1.200000,00€, no entanto, ainda não foi possível a sua concretização por indeferimento das candidaturas submetidas até à data.

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

Relativamente a candidaturas de Equipamentos móveis, o Centro Social de Carnide tem aprovada mais uma carrinha eléctrica, desta vez para a Resposta Centro de Dia, para transporte de utentes, para além, da carrinha eléctrica já aprovada e financiada, em 2023, entregue no ano de 2024, para o Serviço de Apoio Domiciliário, de 5 lugares.

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 2024, 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.

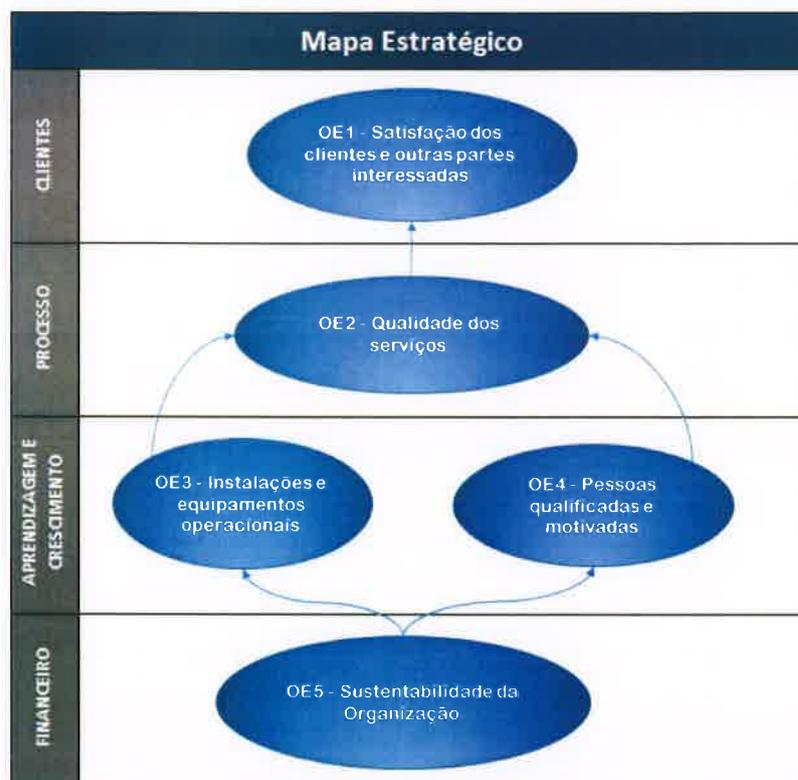
Este é um objetivo Institucional, mas também da Comunidade, tendo em conta que ação do CSC, consubstanciada nas suas Respostas Sociais tem impacto direto num universo superior a 500 pessoas, entre utentes, famílias, funcionários, voluntários, fornecedores e associados. Este é, portanto, um Centro Social 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 2024, 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 2024.

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 (substituído)
Convidar/envolver os clientes de SAD nas atividades organizadas pelo CSC	X	
Comemoração do Natal com almoço/lanche para utentes e famílias	X	
Arraial dos Santos	X	
Festa de Final de Ano da Creche	X	
Comemoração do Carnaval	X	
Promoção de atividades extracurriculares: a música e o Jiga-joga – Sénior e Infância	X	
Comemoração do Dia da Família	X	
Atividades de Animação no Domicílio – SAD	X	
Visita da Enfermeira nos domicílios para medição dos sinais vitais		X

No ano de 2024, para a Promoção da Satisfação dos Clientes foram planeadas 10 atividades, com uma taxa de concretização de 90%, das quais 1 atividade 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 2024 mantivemos a atividade voluntária em contexto de Centro de Dia, no entanto, devido à diminuição da sua participação voluntária na Loja Social e na Atividade “Mercadinho”, e 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** não foi realizado como previsto, no entanto, esta atividade foi substituída para organização dos cabazes dos Reis, no início de Janeiro, com a colaboração direta dos nossos Utentes.



Esta e outras atividades 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.

Igreja do Convento e Parque de Merendas do LOURIÇAL



FÁTIMA



PRAIA - Osso da Baleia



O **Carnaval** foi realizado em Fevereiro, com a participação dos utentes de ERPI, Centro de Dia e SAD, através do desfile de Carnaval de Carnide e da receção dos alunos do Centro Escolar de Carnide, com desfile de máscaras de carnaval. As crianças da Creche desfilaram o Centro.

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 realização de videochamadas aos familiares dos utentes de ERPI e Centro de Dia na Instituição, com a criação de um mural com mensagens elaboradas pelos utentes, com partilha de momentos de carinho.



O **Arraial dos Santos** foi realizado em Junho, realizada para todos os utentes do CSC, como atividade interinstitucional, através do convite de utentes de duas Instituições vizinhas, o Lar da Felicidade, de Meirinhas, o Lar Barão, de Carnide, o grupo APOIAR de Carnide e o grupo de Voluntários da Instituição, de forma a promover o proximidade das instituições locais.

Também foram convidados músicos da Comunidade, com a apresentação de um momento musical com concertinas, proporcionando momentos de diversão e alegria aos presentes.



Em Junho foi realizada a **Festa de Final de Ano da Creche**, em moldes diferentes dos anos anteriores. Durante a manhã foi dada primazia às crianças, com atividades realizadas no **Bosque sensorial**, no exterior da Instituição, junto ao agrupamento escolar.



A parte da tarde foi realizada com a presença dos pais, através da entrega do diploma de final de ano e da pasta às crianças finalistas, com um lance partilhado com a família, promovendo a sua envolvimento com a Creche.



Na Creche, foram vendidas rifas para apoiar a Viagem de Finalistas, durante todo o ano letivo de 2023/2024, que se veio a realizar em Julho de 2024, com os meninos finalistas, juntamente com os seus pais e Equipa da Creche, criando momentos e memórias muito especiais.



Ao longo de todo o ano foram **promovidas atividades extracurriculares** para os idosos de ERPI e Centro de Dia e 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.

Estas atividades decorrem duas vezes por semana, às terças (música) e sextas-feiras (Jiga Joga).

Todos os utentes usufruem destas atividades, promovendo assim a sua qualidade de vida e diversidade de atividades semanais.



A atividade de **Comemoração do Natal com lanche para utentes e famílias** foi realizada, para os utentes de Centro de Dia e ERPI, através da realização de uma festa com foco no utente e na família, através da concretização de um lanche partilhado.



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”.



Para as crianças da Creche, foi contratada uma empresa de eventos infantis, a Lanterna Mágica, que proporcionou um Teatro sensorial “A magia do fundo do mar”, de forma a proporcionar um dia diferente às crianças, com a temática do natal, com a promoção de estimulação sensorial, através



O Centro Social de Carnide ofereceu um presente de natal personalizado a todos as crianças e idosos, de todas as Repostas Sociais, através da ajuda do “Pai Natal”.



Além das atividades planejadas, 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 dos Avós**, onde esteve presente o professor de música que estimulou miúdos e graúdos com músicas populares portuguesas. As crianças da Creche receberam, durante o dia, a visita dos seus avós. Na sala de convívio, os utentes de CD, SAD e ERPI receberam a visita dos netos, e crianças do Centro Escolar de Carnide para uma troca de lembranças elaboradas por ambas as partes, tornando assim o dia mais especial.



Em comemoração do **13º 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, à qual convidamos todos a decorar esta data e participar.



Em Outubro, as IPSS do concelho de Pombal juntaram-se para a realização de uma atividade do Dia Internacional do Idoso. Comemoramos esta data com várias Entidades, nas Meirinhos num convívio, na junta de freguesia de Carnide e fomos à missa em Pombal

Meirinhas



Ginástica mais yoga do Riso em Pombal



Missa mais lanche em Pombal (Expocentro)

Junta de Freguesia de Carnide



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 2024, foram celebradas duas missas pelo Sr. Padre da Paróquia de Carnide, onde convidamos também os familiares dos nossos utentes para assistirem à missa e participar nas várias dinâmicas realizadas à tarde.

Páscoa



Natal



A última atividade do ano foi Desejos para o ano 2024, onde os utentes reflectir sobre um desejo ou mais desejos para o ano que se avizinha, foi escrito num quadro branco, tirada uma 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 participação do “Cordão Humano”, na Praça Central de Pombal, onde participaram a Animadora, Equipa de Voluntários e utentes.

Mais tarde, na Instituição em Abiul Fundação Dr. José Lourenço Junior, foi também dinamizada uma atividade vocacionada para os Voluntários, com a participação do CSC, através de um lanche e partilha de experiências e saberes na área do voluntariado.



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, que funciona à chamada, sempre que é necessário.



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	

No ano de 2024, por motivos e estratégia financeira, a Direção do Centro Social de Carnide, suspende a Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade por **Entidade Externa**, com um histórico positivo e com distinção, nos Processos auditados.

Apesar de suspensa a Certificação, todo o sistema de gestão da Qualidade foi e é mantido, de acordo com a Norma ISO 9001:2025 e de acordo com os Modelos de Avaliação da Qualidade de Respostas Sociais (MAQRS) da Segurança Social, pela Diretora da Qualidade da Instituição e Gestores dos Processos restivos.

Paralelamente foi realizada **Auditoria Interna da Qualidade**, de periodicidade anual, com consultor externo.

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 – 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.

Relativamente ao **Projeto de alargamento de ERPI e Creche e melhoria das instalações**, não foram abertas candidaturas a financiamento de projetos durante ano de 2024, pelo que não se proporcionou a submissão de uma candidatura desta natureza.

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

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.

Em 2024 o CSC candidatou-se a mais uma carrinha elétrica, de 9 lugares, para apoio de transporte de utentes de CD, que veio **aprovada**, estando ainda numa fase técnica de procedimento.

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 2023 foi realizado o levantamento do diagnóstico de necessidades formativas a todos os colaboradores, através de um questionário, que resultou no **Plano de Formação de 2024**, adequado às situações de maior relevância, com implicação direta nos serviços do dia-a-dia da Instituição.

Este resultado traduziu-se em dezasseis ações de formação planificadas para o ano 2024, para um universo de 40 colaboradores.

Além das Ações de Formação planeadas, foram também ministradas 9 Ações de Formação não previstas, pelo que foram ministradas um total de 16 Ações de formação, planeadas e propostas ao longo do ano de 2024.

As 16 Ações de Formação ministradas ao longo do ano, abrangeram cerca de 37, num total de 40 colaboradores presentes durante o ano.

Os colaboradores que não participaram na formação, deveu-se ao facto de se encontrarem de Baixa de longa duração.

Além das formações em contexto de sala, para Equipas, foram também ministradas 40 horas de Formação interna, em Contexto de Integração do Trabalho (FICT), a 4 Colaboradores, durante todo o ano.

Tema/Designação da Ação	Entidade Formadora	Destinatários	Mês												N.º de Horas / Colaborador (H)	N.º de Trabalhadores Presentes	N.º Total de Horas / Formação (H)	Custo estimado (€)	Observações / Orçamentos		
			jan	fev	mar	abr	maio	jun	jul	ago	set	out	nov	dez							
1 Formação em HACCP - Controlo prático por Boas Práticas	Eng.ª Mónica Barros (Coordenadora de HACCP - Pastelaria)	Médica e Sécior Equipa Operacional															2	35	70	-	Formação de 2024 Adido por motivo de agenda do Formador
2 Manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade - Manja de Avaliação de Riscos / Plano de Melhorias	Andréia Mendonça (Diretora Técnica)	Equipa Técnica															2	6	12	-	Formação de 2024 Adido por motivo de agenda do Formador
3 Manutenção de produtos químicos - Higiene Profissional	Eng.ª Carlos Araújo (da Massalago)	Médica e Sécior Equipa Operacional															1	31	31	-	Formação de 2024
4 Serviço Emocional e Reforço da Interação Interpessoal e Técnicas de TeamBuilding	Est. Ana Patrícia (Coord. EFP) Vânia Esteves (Coord. CD e SADI) Andréia Mendonça (D.T.)	Sécior Equipa Operacional															13	19	234	-	Formação de 2024 Transitou para 2025
5 Boas práticas nos Canteiros de Saúde e Saneamento: (1) Procedimentos em sala de aula e prática (2) Instalação de sanitários e saneamento de locais (3) Manipulação de resíduos e recolha (4) Manutenção (5) Higiene (6) Higiene pessoal, conduta, (7) Prevenção e controle de doenças e Cálculo de Higiene pessoal múltiplas	Est. Ana Patrícia (Coord. EFP) Est. Vânia Lúcia	Sécior Equipa Operacional															10	19	180	-	Formação Continuada em Contexto de Trabalho - FCCCT 2024 (ao longo do ano) Formação substituída por Formação Extra - Abreu e Ratoeira
6 Sensibilização para o Sistema de Gestão de Qualidade - Modelo, Procedimentos e Instrumentos de Trabalho	Coordenadora de Recursos Sociais CD / SADI / EFP / Cozinha	Médica e Sécior Equipa Operacional															8	31	196	-	Formação Continuada em Contexto de Trabalho - FCCCT 2024 (ao longo do ano)
7 Formação na área de Informática - Plataformas Outlook - conteúdos múltiplos	Chárling Plataformas On-line	Médica Equipa Técnica Equipa Operacional															1	8	8	-	Diagnóstico de Levantamento de Necessidades Formacionais 2024 (ao longo do ano)
8 Formação na área de Informática - Plataformas APEI - conteúdos múltiplos	APEI Plataformas On-line	Médica Equipa Técnica Equipa Operacional															3	8	24	-	Diagnóstico de Levantamento de Necessidades Formacionais 2024 (ao longo do ano)
9 Médica Cheque Formação EFP - Formação Extra e Médica 1.1. Formação Extra Carga Horária: 20 Horas 1.2. Formação de atualização, reciclagem, manutenção e renovação de competências Carga Horária: 8 Horas 1.3. Formação sobre conteúdos em conteúdos Carga Horária: 8 Horas 1.4. Formação, Atualização e Reciclagem de Médica Carga Horária: 8 Horas	Abreu e Ratoeira Lisboa Alameda	Todos os Colaboradores															50	35	100	-	Diagnóstico de Levantamento de Necessidades Formacionais 2024 e Formação que transitou do Plano de 2023 Formação Extra e Médica CHECK-FORMAÇÃO EFP
10 Comunicação CDH e Médico e PARH e Médico - o Médico Instrumentalizador - conteúdos múltiplos	Est. Ana Patrícia (Coord. EFP) Vânia Esteves (Coord. CD e SADI) Andréia Mendonça (D.T.)	Sécior Equipa Operacional Animação Cultural															4	19	76	-	Formação Continuada em Contexto de Trabalho - FCCCT 2024 (ao longo do ano)
11 Trabalho Manual Médio	Est. Ana Patrícia (Coord. EFP) Est. Vânia Lúcia	Sécior Equipa Operacional Animação Cultural															4	19	76	-	Formação Continuada em Contexto de Trabalho - FCCCT 2024 (ao longo do ano)
12 Plano Operacional de Prevenção e Controlo - Desenvolvimento e fuga do Cálculo	Margarida Lopes (Coord. Pedagogia)	Médica Equipa Técnica Equipa Operacional															2	8	16	-	Formação de 2024
13 Plano Operacional de Prevenção e Controlo - Desenvolvimento e fuga do Médico	Est. Ana Patrícia (Coord. EFP) Vânia Esteves (Coord. CD e SADI)	Sécior Equipa Técnica Equipa Operacional															2	19	36	-	Transitou para 2025
14 Formação sobre as EPIs nos Equipamentos de ventilação	Elis Domingos (Chefe de Serviços)	Médica e Sécior Equipa Técnica															2	5	10	-	Ação de Formação 2022 reprogramada para o Plano de Formação de 2023 (em contexto de F. Incentivada) Formação substituída para o ano de 2024 Transitou para 2025
15 Plano Operacional em Caso de Sismo em Internato	Coordenadora de Recursos Sociais	Todos os Colaboradores															2	36	72	-	Ação de Formação 2022 reprogramada para o Plano de Formação de 2023 Formação substituída para o ano de 2024 recolheu via contacto da BDRM/ACTM
16 Formação em Saúde e Segurança no Trabalho - SST - Boas Práticas no ambiente laboral	Dra. Joana Ribeiro Ribeiro	Todos os Colaboradores															1	36	36	-	Formação de 2024
Formação NÃO prevista no Plano de Formação	Entidade Formadora	Formação	jan	fev	mar	abr	maio	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	N.º de Horas Previstas (H)	N.º de Trabalhadores Presentes	N.º Total de Horas / Formação (H)	Custo estimado (€)	Observações		
17 Orientação para a realização de exames pelos Estudantes de Economia Social	Mencionista Montylo de Pombal	Coord. CD e SADI Chefe de Cozinha															15	2	3	-	Sugerido pela DT
18 Planeamento do Projeto e Elaboração de Candidaturas a Projetos no Programa de Financiamento de Pequenos 2026	Dr. Paulo Teófilo EAFM	Diretora Técnica															12	1	12	50,00	Sugerido pela DT
19 Atividade Plano de Trabalho Médico	Médica e Sécior Prof. Catarina Vinteiro	ABC Amadora SocoCuba II															2,5	1	2,5	215,0	Sugerido pela ABC
20 Formação em Equipamentos de Medição de Glicemia	Carolina Monteiro Ribeiro	Equipa Sécior															4	19	75	-	A agenda agenda do Formador Transitou para 2025
21 Serviço de desenvolvimento Códigos de Trabalho, Férias, Faltas e Faltas	Dr. Rui Gangão ICRP	Equipa Técnica															4	4	16	50,00	Sugerido pela DT
22 Motor Acompanhado em IPSS	Dr. Augusto de Almeida LIBTATE	Coord. CD e SADI															3	1	3	-	Sugerido pela RV SADI e CD
23 Organização dos Tempos de Trabalho de Legislação à Prática	Dra. Rita Pereira REPLICAR	Diretora Técnica															8	1	8	70,00	Sugerido pela DT
24 Relatórios Sociais do Fatur - O Processo de Serviço de Apoio Domiciliário	Dra. Paula Baltar de EAFM	Coord. CD e SADI															12	1	12	50,00	Sugerido pela RV SADI e CD
25 Curso SERVONE Centro de Formação de Alameda	Letícia Formiga Centro de Formação de Alameda	Coord. EFP / Est. / AAD															8	2	16	120,00	Sugerido pela DT
26 Encontro Diretores Técnicos	AMSES	Diretora Técnica															6	1	6	-	Sugerido pela DT
27 Formação Representante de Empregador	IEFP	Diretora Técnica																	0		Sugerido pela DT A agenda agenda do Formador Transitou para 2025

Relativamente à Formação ministrada ao longo do ano de 2024 num universo de 40 trabalhadores, 37 receberam 40 ou mais horas de formação Interna e Externa, em contexto de sala ou em contexto de trabalho, totalizando assim 93% dos trabalhadores da Instituição.

No ano de 2024, foi ministrada formação externa a todos os trabalhadores, dando assim resposta ao requisito legal no número mínimo de horas de formação / ano, de acordo com o art.º 131 do Código do Trabalho.

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.

Para o ano de 2025 já se encontra planeada Formação para ser ministrada ao longo do ano, a todos os colaboradores do centro Social de Carnide, mantendo assim a formação mínima obrigatória, assim como os trabalhadores motivados e atualizados nos contexto em que se inserem, de forma a promover um serviço de qualidade.

Objetivo Operacional: Motivar e satisfazer os Colaboradores

Ações	Realizado	Não Realizado
Manter a realização de pelo menos 2 ações de gestão emocional.		X (adaptado)
Atividades de team-building		X
Manter o serviço de Medicina no Trabalho	X	
Manter o serviço de Segurança e Segurança no Trabalho	X	
Promover atividades pontuais de convívio e interação entre colaboradores e direção	X (parcialmente)	
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 2024 a realização de **Ações de Gestão Emocional** foi adaptada ao contexto de formação externa, através do módulo Liderança, Motivação e Gestão de Equipas, a todos os colaboradores da Instituição.

Relativamente a Atividades de team-building, não foi realizada durante o ano de 2024 por motivos financeiros, no entanto, já se encontra planeada uma ação de team-building para todos os trabalhadores, através da candidatura a apoio financeiro para formação externa, de forma a colmatar os constrangimentos financeiros.

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 Carnide 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.

Em fevereiro de 2024 o Centro Social de Carnide realizou uma Assembleia Geral Ordinária para eleição de novos órgãos sociais, para o quadriénio 2024 – 2027. Desta forma, durante o ano de 2024 o atual Presidente de Direção, Dr. Joel Gomes, acompanhou, **pontualmente e presencialmente os colaboradores e utentes na Instituição**, através de auscultação ativa e observação direta das necessidades e exigências diárias, para uma promoção do bem-estar e melhoria do serviço.

Em relação ao **fardamento para os Colaboradores**, este foi adquirido e entregue aos trabalhadores, com uma nova imagem, de forma permitir uma “nova imagem” da Equipa.

PERSPECTIVA FINANCEIRA

OE5 - OBJECTIVO ESTRATÉGICO: Sustentabilidade da Organização

Objetivo Operacional: Diversificar as fontes de receita

Ações	Realizado	Não Realizado
Cabazes de Reis – 1ª / 2ª / 3ª prémio	X	
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
Participação na 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 Broinhas dos Santos “Bolinho”, à porta da Igreja e/ou no Centro.	X	
Manter a realização de candidaturas a programas com elegibilidade	X	
Realizar contactos com empresas ao abrigo da Lei do Mecenato.		X
Atualização das Mensalidades em todas as Respostas Sociais.	X	
Sensibilizar a comunidade para a consignação do IRS	X	

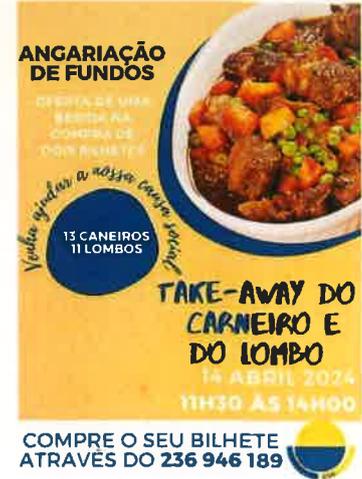
Relativamente aos eventos de angariação de fundos para os utentes, famílias e Comunidade, foram todos planeados de acordo com a perspectiva de realização, de acordo com a disponibilidade de Recursos Humanos disponíveis.

O **sorteio dos Cabazes dos Reis** foi realizado em janeiro, com a colaboração dos utentes.



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, mantendo 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”** não foi realizado em contexto de angariação de fundos, no entanto foi adaptado para a modalidade de lanche partilhado. A dificuldade de realizar esta atividade numa modalidade de angariação reflete uma vez mais a dificuldade de recursos humanos para a sua realização, numa altura de férias, pelos mesmos motivos mencionados na atividade anterior. Esta data foi assim comemorada por um lanche partilhado com os utentes, família e Comunidade, mantendo assim a sua importância junto dos presentes.

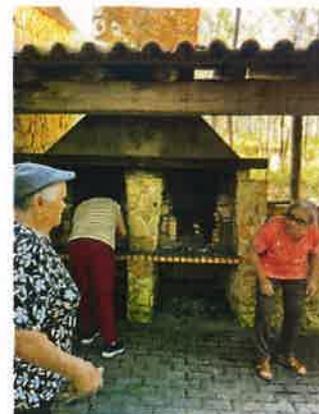
A **Angariação de Fundos “Comemoração Santos Populares”**, à semelhança da atividade anterior, não foi realizada em formato de angariação, no entanto foi realizada Atividade de Comemoração dos Santos, adaptada aos Utentes, em formato interinstitucional, com outras instituições vizinhas, deixando o propósito 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, através da venda dos

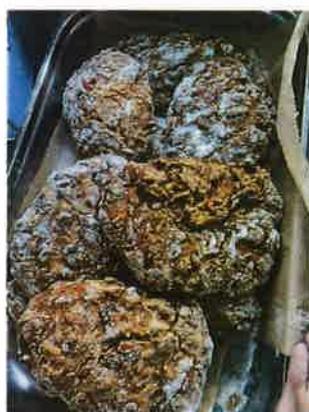
folares, na Páscoa, do pão com chouriço caseiro, no Parque de merendas de Carnide, Merendeiras no Dia de Todos os Santos, noutros contextos semelhantes.

Apesar de não haver uma data específica, a Equipa tem reunido esforços para, pontualmente, criar momentos de venda à Comunidade, elaborada pelos utentes, com a colaboração da animadora e de outros colaboradores da Instituição.



O **Passeio Anual da Comunidade** não foi realizado, devido à ausência de autocarro para o efeito, promovido, habitualmente, pelo Município. Além desta razão, considera-se que é uma atividade que atualmente ficará suspensa, uma vez que se encontra a ser organizada e realizada pela Comissão Inter-Freguesias de Carnide, estando a correr muito bem, pelo feedback que recebemos.

Em Dezembro o CSC participou, mais uma vez, na **“Aldeia Natal”**, em colaboração com a Junta de Freguesia de Carnide e outras Associações locais, onde o Centro Social de Carnide deu a conhecer os seus serviços, promoveu inscrições para associados, com venda de bolos, doçaria, e cachorros quente, com a colaboração da Equipa do CSC.



Relativamente à



Ação para **realização de contactos com empresas ao abrigo da Lei do Mecenato**, não foi realizada por motivos de agenda. 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 janeiro de 2024, apenas para as Respostas Sociais de CD e SAD, uma vez que a Creche tem a sua atualização no início ano letivo, em setembro de cada ano, e a ERPI teve a sua atualização em setembro de 2023, não tendo nova atualização no ano de 2024.

As atualizações da mensalidade são efetuadas 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”, em que todas as crianças nascidas a partir de Setembro de 2022 ficam assim isentas da 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 do serviços e percentagens afectas.

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 planeadas, no Plano de Ação Estratégico, o **Centro Social de Carnide também promoveu outras atividades de angariação de fundos**, em contexto mais micro, com retroativos financeiros de apoio à Instituição, como a **Páscoa**, o Dia de Todos os Santos, entre outros, através da dinamização de venda de bolos e sobremesas alusivas às datas em questão para angariar fundos para apoiar nas despesas do dia-a-dia dos utentes.

Os bolos foram confeccionados pelos utentes, mas também por colaboradores, com a orientação e colaboração da Animadora. Todos se unem pela causa.



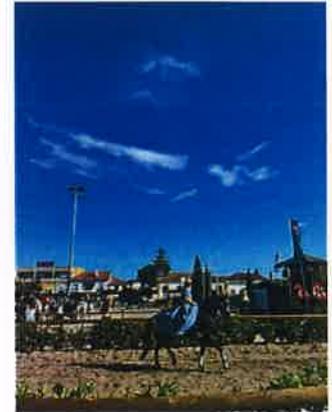
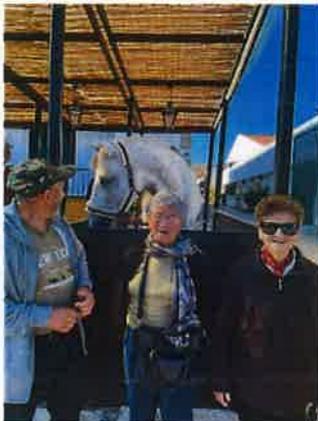
Dinamização da nossa Horta



MAGUSTO



GOLEGÃ



DESCAMISADA

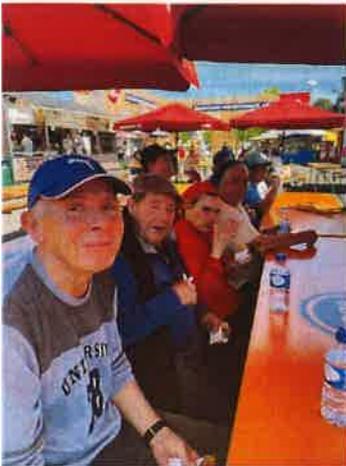
Neste convívio contamos com a presença do Lar das Meirinhas



PRAIA DE SÃO MARTINHO DO PORTO de comboio



FEIRA DE MAIO em Leiria



ENCONTRO INTERMUNICIPAL DE DESPORTO SÉNIOR



HALLOWEEN

Com a colaboração das crianças do Centro Escolar de Carnide

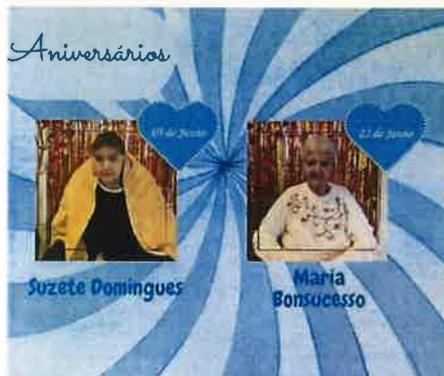


DIA DOS NAMORADOS

Contamos com a presença das crianças do Centro Escolar de Carnide



ANIVERSÁRIOS



DIA DO PAI- Ida ao café, fotografias e lembranças



DIA DA MÃE – Ida ao café, fotografias e lembranças



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 2024 foi, para o Centro Social de Carnide, mais uma vez, um ano de desafios, mas também de vitórias. O ano de 2024 iniciou-se com grande dificuldade financeira, 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.

No entanto, a Instituição reuniu esforços, delineou novas estratégias e procurou outras soluções mas vantajosas, conseguindo assim um ano com resultados muito positivos.

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



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

São mantidas as estratégias em parceria com as Entidades locais, como as Autarquias e Segurança Social, que colaboram também para a saúde financeira e social do CSC.

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 2024, foram analisadas e submetidas as seguintes candidaturas:

- Candidatura ao **BPI Sénior** – submetida em Fevereiro, para a criação de um **Gabinete de Fisioterapia**. Infelizmente esta candidatura veio com resultado de indeferimento por falta de cabimentação, havendo muitas candidaturas para o montante disponível.
- Candidatura ao Cheque Formação – submetida em Fevereiro, para a realização de **Formação Externa**, aprovada e realizada para todos os trabalhadores do CSC.
- Candidatura ao **PRR - Mobilidade Verde** - submetida em Setembro, tendo sido aprovada para **Aquisição de uma carrinha de 9 lugares para transporte de utente de CD**.

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. Vamos manter o compromisso da procura ativa de possibilidades de financiamento para melhorar a qualidade do serviço aos nossos Utentes.

O Centro Social de Carnide procura diariamente responder com um serviço de excelência, contando 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 2024 fosse Bom, uma vez que, apesar das 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.

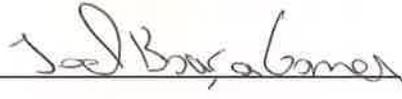
Desde o ano de 2020 que o Centro Social de Carnide apresenta atividades e Projetos de financiamento de extrema importância para a melhoria da tesouraria Institucional e respetiva manutenção, como o encerramento do Projeto PARES 1.0 com o apoio financeiro inerente, a aquisição de uma Carrinha de SAD adaptada, 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, a aquisição de uma viatura eléctrica para a valência de SAD e o requerimento aprovado do Fundo de Socorro Social que permitiu uma “renovação” urgente e imprescindível para a manutenção dos serviços.

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, 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.

A chave do sucesso é focar nos objetivos, não nos obstáculos.

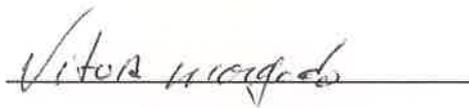


A Direção



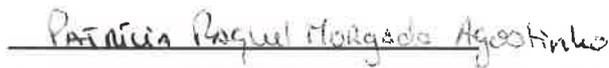
Presidente da Direção

Joel Bouça Gomes



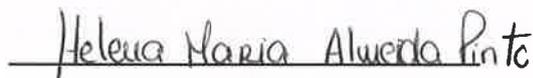
Vice – Presidente

Vítor Manuel Mendes Morgado



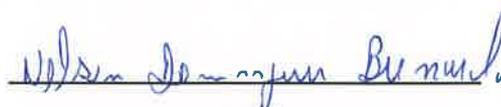
Tesoureiro

Patrícia Raquel Morgado Agostinho



Secretário

Helena Maria Almeida Pinto



Vogal

Nelson Domingues Bernardo