



Plano de Ação

Código: PG-PL-01

Edição: 5 - 18-11-19

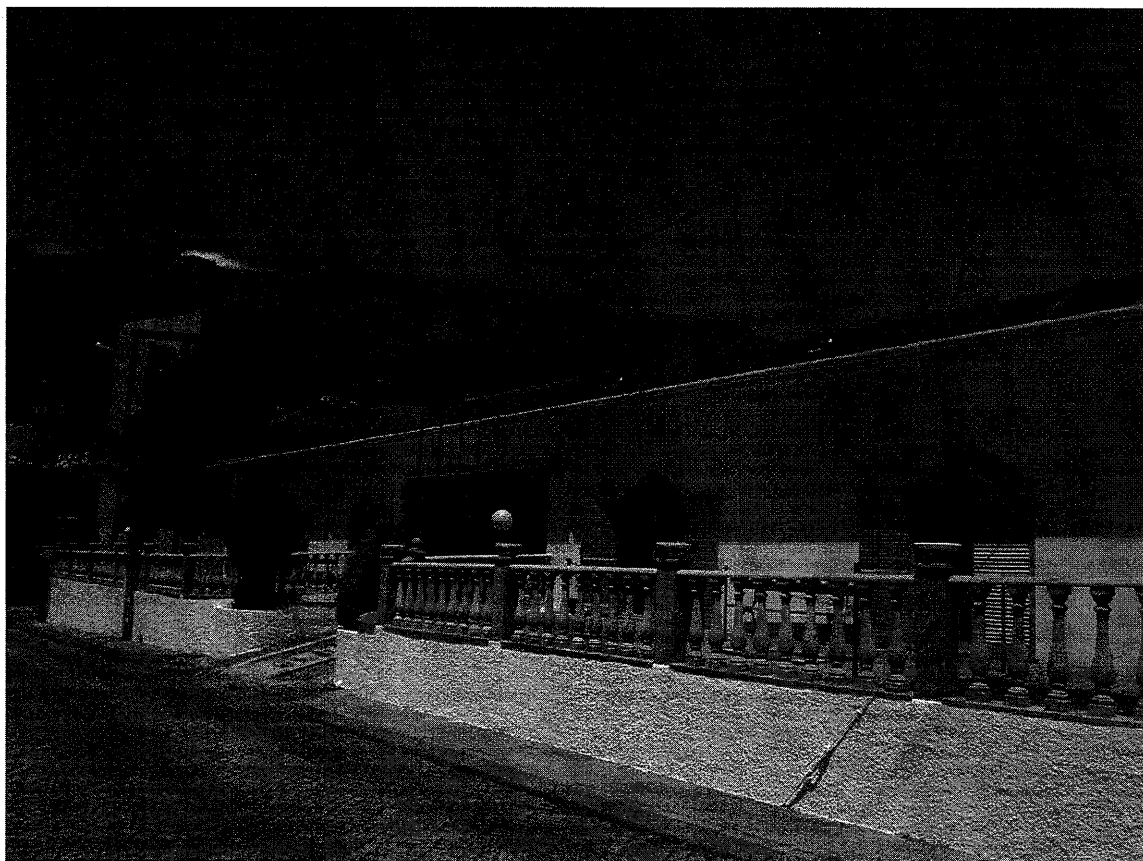
Pag. 1/17

*J. Alves*  
*J. M.*  
*António Marques*

## **CENTRO SOCIAL DE N.ª SR.ª DA CONCEIÇÃO**

**Plano Estratégico: 2020/2023**

**Plano de Ação: 2021**





## Plano de Ação

Código: PG-PL-01

Edição: 5 - 18-11-19

Pág: 2/17

### Índice

1. Introdução	3
2. Enquadramento	4
3. Diagnóstico Organizacional (Análise SWOT global)	7
4. Plano de Ação	8
5. Considerações Finais	14
Siglas associadas	15
Elaboração e Aprovação do Plano	16



## Plano de Ação

Código: PG-PL-01

Edição: 5 - 18-11-19

Pag. 3/17

*Handwritten signatures and notes on the right margin.*

### 1. Introdução

Passado um ano do nosso mandato e depois de termos estabilizado os resultados da instituição, vem esta direção apresentar o plano e orçamento para o ano de 2021. Um plano que não se desvia dos nossos objetivos para o quadriênio 2020 - 2023, alicerçado no investimento, como mola e alavanca da sustentabilidade tão desejada, na capacitação dos colaboradores e na prestação de serviços de qualidade.

Elaborado neste tempo de incerteza, num horizonte de diminuição das receitas em cerca de 25% e simultaneamente com um aumento da despesa, não podemos assistir apáticos ao que se passa em nosso redor. Reestruturar os recursos humanos, dotando-os de uma capacitação adequado aos serviços que prestamos, no saber ser e no saber fazer.

Empenhados no aumento da capacidade do lar, vamos apresentar os projetos e candidaturas necessárias às entidades competentes, de modo a que possamos atingir os nossos objetivos. A nossa comunidade encontra-se num tempo de forte carência de alojamento e apoio. Estamos empenhados em tudo fazer para que tenhamos um equipamento capaz de responder a essa necessidade.

Os recursos humanos, são a ponte que nos conduz aos residentes. Para que possamos oferecer os bons serviços que desejamos, é preciso formar mais e formar bem. Apesar dos constrangimentos da incerteza que vivemos, vamos procurar a melhor forma para oferecer aos nossos colaboradores, uma boa capacitação. Através desta, atingir a qualidade dos serviços que queremos oferecer.

A interpretação do presente documento requer a articulação com o Plano de Atividades e Orçamento, o Plano de Investimentos para o ano de 2021 e o Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal e Social. Todo o funcionamento do CSNSC é articulado e complementado com estes documentos, tendo o seu suporte no Plano de Ação.

É nossa pretensão que o ano 2021 seja o ano da preparação para o arranque da ampliação do nosso lar, sendo o caminho para a sustentabilidade, a continuidade de um novo ciclo ancorado na confiança e na partilha. Trabalhar na diversidade dos serviços, no respeito pelos direitos dos utentes, na igualdade de oportunidades com serviços de qualidade alinhados aos nossos valores, missão e visão.

Apresentamos este documento aos nossos utentes, significativos, sócios, colaboradores e benfeitores, comprime os objetivos que pretendemos atingir no ano de 2021, o qual deixamos à vossa consideração, contando com o vosso apoio



## 2. Enquadramento

O Centro Social Nossa Senhora da Conceição, com sede em Vila do Carvalho, na Rua Professor Salcedas Pais S/N, Pessoa coletiva n.º 502 207 949, enquanto Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direção Geral de Segurança Social, foi fundada em 22 de Setembro de 1980, iniciou o seu funcionamento em 11 de Fevereiro de 1997 com as respostas sociais de Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário, num total de 14 utentes e 3 funcionárias.

Em 2004 a aprovação da candidatura a fundos comunitários e nacionais tornou possível a construção do Centro de Acolhimento Noturno (CAN), que viria a acontecer a 25 de Abril de 2006 com o lançamento da 1ª pedra na construção do CAN e obras de requalificação geral da Instituição. O mesmo seria inaugurado em 25 de Abril de 2007.

Em 12 de Janeiro de 2008 entrou em funcionamento e em Agosto de 2008 o CSNSC viria a ter a reconversão do CAN para Lar de Idosos, atualmente designado por Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.

Atualmente, o CSNSC tem celebrado acordo de cooperação com o Instituto de Segurança Social de 36 utentes em Centro de Dia (com capacidade para 40 utentes), com acordo para 22 utentes em Serviço de Apoio Domiciliário (com capacidade para 30 utentes) e com acordo 16 utentes em Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (com capacidade para 21 utentes). Ao contrário do que vinha sendo registado nos últimos anos, tendo como referência o passado dia 31 de Outubro, o CSNSC tinha todas as suas respostas sociais com a capacidade ocupada, à exceção da resposta social de Centro de Dia, onde se registou uma diminuição de frequência de 11 utentes, consequência da fase pandémica que se vive desde março de 2020. Deste esta data que esta resposta social teve ordem de suspensão de funcionamento, tendo permanecido a funcionar em modo de domiciliação de serviços de 16 de março a 31 de Agosto de 2020.

Contamos com a dedicação de 30 colaboradores, que tornam possíveis os seguintes serviços: cuidados pessoais e de imagem, higiene de espaços e equipamentos, serviço de lavandaria, serviço de refeições, serviço administrativo, serviço de enfermagem, fisioterapia, acompanhamento clínico, apoio na aquisição de bens e serviços, transportes e acompanhamento a serviços externos, serviços apoio psicossocial e animação sociocultural.

Para além destes serviços, o CSNSC ainda desenvolve e apoia outras respostas e serviços, nomeadamente o Serviço de Fisioterapia para Sócios do CSNSC, Banco de Ajudas Técnicas (disponíveis a utentes e sócios), serviço de prestação de refeições ao Jardim de Infância e Escola Básica da Freguesia e ainda os programas de Ajuda Alimentar: Banco Alimentar e



## Plano de Ação

Código: PG-PL-01

Edição: 5 - 18-11-19

Pág. 5/17

*Handwritten signatures and initials:*  
José  
Zur  
José  
António  
Miguel

Programa Operacional de Apoio a Pessoas Mais Carenciadas (POAPMC) - Fundo Europeu de Apoio a Carenciados (FEAC).

### Visão

Respostas sociais de qualidade que garantam o desenvolvimento integral e a qualidade de vida das pessoas.

### Missão

O Centro Social de Nossa Senhora da Conceição (CSNSC) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social que tem como missão promover a qualidade de vida das populações do seu território de intervenção através da prestação de serviços sociais personalizados a idosos, crianças e pessoas em situação de vulnerabilidade socioeconómica. Para a concretização da sua missão tem em conta as características únicas de cada pessoa procurando responder às suas múltiplas necessidades (físicas, emocionais e relacionais) de forma a promover o seu desenvolvimento e realização plenos.

O CSNSC desenvolve a sua atividade numa lógica de proximidade, de integração na comunidade, de trabalho em parceria e de compromisso com a qualidade, com o objetivo de promover a integração social dos utentes.

### Valores

- Solidariedade
- Humanismo
- Respeito pela dignidade humana
- Ética profissional
- Focalização no utente
- Aprendizagem, inovação e melhoria contínuas
- Desenvolvimento e participação das pessoas
- Gestão eficiente e orientada para os resultados
- Responsabilidade social corporativa



## Plano de Ação

Código: PG-PL-01

Edição: 5 – 18-11-19

Pág. 6/17

### Política de Qualidade

O Centro Social de Nossa Senhora da Conceição tem como objetivo proporcionar uma elevada qualidade de vida e de serviços aos seus utentes assumindo para isso uma perspetiva de desenvolvimento global que contribua para o seu bem-estar físico, emocional e social.

Para a prossecução deste objetivo, a instituição assume o utente e a satisfação das suas necessidades e expectativas como centrais na sua ação, pelo que se compromete a:

1. Manter uma relação de proximidade com os utentes, famílias e comunidade;
2. Garantir a igualdade de oportunidade de acesso aos seus serviços, independentemente da condição social;
3. Empenhar-se na satisfação de todos os intervenientes na ação da instituição, quer sejam os utentes, os trabalhadores, os fornecedores, os parceiros ou a comunidade.
4. Cumprir a regulamentação aplicável em vigor;
5. Melhorar continuamente os seus serviços e procedimentos;
6. Promover uma gestão adequada dos recursos humanos bem como a sua qualificação;
7. Garantir uma gestão eficiente dos recursos físicos e financeiros;
8. Dotar a instituição de meios que garantam a sua sustentabilidade;
9. Otimizar a comunicação interna e externa.



### 3. Diagnóstico Organizacional Global (junção das Análise SWOT dos serviços/Respostas Sociais)

<p><b>Pontos Fortes</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Preocupação com os utentes e suas necessidades;</li><li>- Preocupação na melhoria e qualidade de serviços prestados;</li><li>- Rapidez de resposta as solicitações;</li><li>- Equipa multidisciplinar;</li><li>- Nº de atividades de desenvolvimento pessoal e social, promovidas pela instituição;</li><li>- Atividades intergeracionais;</li><li>- Atividades entre instituições;</li><li>- Diversidades das atividades complementares;</li><li>- Localização do equipamento social;</li><li>- Estrutura instalada (meios e recursos humanos).</li></ul>	<p><b>Pontos a Melhorar</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Dependência financeira do estado;</li><li>- Integração em atividades recreativas e culturais da comunidade;</li><li>- Divulgação externa da Instituição;</li><li>- Comprometimento exigido face às mudanças necessárias à implementação do SGQ;</li><li>- Receitas próprias;</li><li>- Comunicação interna;</li><li>- Estratégias de gestão de formação e desenvolvimento profissional dos colaboradores;</li><li>- Capacidade instalada da resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.</li></ul>
<p><b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Envelhecimento da população;</li><li>- Parcerias existentes e possíveis a formalizar;</li><li>- Localização geográfica (proximidade à cidade);</li><li>- Incentivo das políticas governamentais para a ação social;</li><li>- Único equipamento social na freguesia;</li><li>- Aumento da procura de serviços de apoio domiciliário.</li></ul>	<p><b>Ameaças</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Crise pandémica de Covid-19 – Aumento de despesa com EPI'S e cumprimento de medidas preventivas e de resposta, possibilidade de absentismo profissional, alterações na capacidade das respostas sociais;</li><li>- Dependência económica/financeira da Instituição em relação aos Acordos de Cooperação celebrados com o Instituto de Segurança Social;</li><li>- Baixos rendimentos das famílias;</li><li>- Aumento de casos de candidatos com patologias de foro mental e necessidade de acompanhamento permanente e específico;</li><li>- Aumento de custos não acompanhados pela receita.</li></ul>











Plano de Ação

Código: PG-PL-01  
 Edição: 5 - 18-11-19  
 Pág. 12/17

		acompanhamento do ISS.												Inconformidades	Processo	Direção técnica		
5. Garantir a prestação de serviços de qualidade	4.2. Promover ações de melhoria contínua	Aplicar Medidas de Autoproteção definidas e aprovadas pelo ANPC												X	Processo AM	Direção		
		Cumprimento do Sistema de Gestão de Segurança Alimentar.												X	Relatório HACCP Processo AM	Direção técnica + Escriturária Direção+ Direção técnica		
5.1. Centrar a nossa ação no utente, necessidades e direitos	5.2. Assegurar serviços de qualidade e rigor	Implementar ações preventivas, corretivas e de melhoria: - Verificar e recolher caixa de sugestões (Semalimento); - Análise do processo (15 dias); - Comunicação da decisão (5 dias); - Execução da ação corretiva e/ou de melhoria;												X	Somatório de ações de melhoria implementadas	90%		
		Avaliação diagnóstica/revisão de necessidades e potenciais.												X	% de avaliações efetuadas	100%	Processos de Realização	Direção Técnica + Equipa GIS
		Elaboração/Revisão dos Planos Individuais.												X	% de PL elaborados e revistos	100%		
		Avaliação de objetivos cumpridos nos PI.												X	% de objetivos cumpridos	80%		
6. Valorizar e melhorar os Recursos Humanos	6.1. Incentivar o desempenho profissional	Planeamento, execução e avaliação de atividades diversificadas e adaptadas às características de cada idoso: -Elaboração do PADPS; - Revisão do PADPS; -Avaliação de cumprimento do PADPS e elaboração de RADPS.												X	% de atividades realizadas:nº de atividades realizadas/nº de atividades previstas x100	80%	Processo PL + GIS	Direção + Direção Técnica+ Animadora Sociocultural
		Diversificar os serviços de intervenção multidisciplinar prestados.												X	Serviços prestados	100%		Direção + Direção Técnica
		Organizar e realizar jantar de Natal, viagem anual, intercâmbio entre instituições, outras atividades potenciadoras de um bom ambiente interpessoal.												X	Nº atividades realizadas	3	Registo de atividades RH	Direção
6.3. Implementar a Avaliação de	6.2. Qualificar os profissionais	Executar Plano de formação.												X	Nº de horas de formação assegurada	40 horas/ano	Processo RH	Direção + Direção Técnica
		Criar Manual de Avaliação de Desempenho.												X	- Manual de Av. de Desempenho	100%	Processo RH e AM	Direção + Direção Técnica



Plano de Ação

Código: PG-PL-01

Edição: 5 - 18-11-19

Pág. 13/17

Desempenho dos Colaboradores	Implementar Manual de Avaliação de Desempenho.													- Manual de Av. de Desempenho	100%				
6.4. Envolver os colaboradores e utentes nas tomadas de decisão	Levar a cabo reuniões: - Semestrais entre colaboradores e Direção (pela Direção); - Trimestrais com os utentes (Jan, Abr, Jul, Out); - Mensais entre colaboradores (pela Direção Técnica); - Semanais entre equipa técnica (pela Direção Técnica).	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	- nº de reuniões com colaboradores	-2 -10 -50 -4	Processo RH e GIS	Direção + Direção Técnica + Equipa técnica
		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
7.1. Divulgação externa da Identidade da Instituição	Dinamização e atualização do website.  Dinamização e atualização da página na rede social facebook.  Editar trimestralmente o jornal "Amanhecer".	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Nº de publicações Nº de visitantes	1/ mês »5%	Relatório do administrador da página	Direção + Direção técnica + Animadora Sociocultural
		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Nº de publicações Nº de visitantes	1/ sem.	Página na rede social
7.2. Fortalecer e consolidar o processo de comunicação interna	Consolidar utilização de meios de comunicação interna: - Livros de Ocorrências; - Realização de reuniões de equipa p discussão de casos (Colaboradores, equipa técnica, Direção).	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Nº de edições publicadas	4	Edições publicadas	
		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Nº de Inconformidades - Nº de atividade	2 10	Processo AM + RH
7.3. Incentivar todos os colaboradores a participar nas atividades da Instituição	- Compensar horários. - Aplicar ações conciliadoras da vida familiar e profissional, através da compensação e/ou flexibilização de horários, facilitação à frequência de formações profissionais.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Taxa de cumprimento	80%	Processo AM + RH	Direção + Direção Técnica+ Equipa técnica
		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
7.4. Implementar iniciativas com a comunidade envolvente	Cumprir Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (POAPMC) – Distribuição de Alimentos: - Identificação de destinatários; - Efetuar planos de distribuição de alimentos; - Cumprir requisitos de conservação de alimentos; - Promover ações de Informação/sensibilização junto dos destinatários do programa.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Resposta a 70 destinatários	90%	Processo OF	Direção + Direção Técnica
		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			

*António Teixeira*  
*[Handwritten signatures]*





## Plano de Ação

Código: PG-PL-01

Edição: 5 - 18-11-19

Pag: 15/17

*Handwritten signatures and initials:*  
J. K. M.  
J. M.  
J. S.  
Antonio Manoel

### 5. Considerações Finais

Com a elaboração do presente documento, Plano de Ação para 2021, pretende-se que o mesmo sirva de alavanca no fortalecimento do CSNSC, na melhoria dos seus serviços, na capacitação dos seus colaboradores, na sua sustentabilidade e na ampliação do Lar.

Neste momento de incerteza que vivemos devido ao Covid-19, o CSNSC atravessa um período de constrangimentos funcionais e estruturais. Esta Direção abraça o desafio de tudo fazer para corrigir estas assimetrias, capacitar e adequar os colaboradores ao seu funcionamento, ampliar o nosso Lar e dotar a instituição de maior capacidade de acolhimento. Este objetivo transporta consigo a esperança e uma estratégia de melhoria, na sustentabilidade e melhores serviços, mas também a certeza em garantir o futuro dos seus utilizadores e de todos os que a ela se encontram ligados.

Colocamos este plano à consideração dos associados do CSNSC, certos de que também vós como nós temos como objetivo comum dar maior amplitude, maior garantia de bons serviços e maior sustentabilidade. Juntos vamos conseguir atingir os objetivos a que nos propomos.

Ajude-nos a ajudar!!!

Juntos vamos conseguir

Vila do Carvalho, 07 de Dezembro de 2020



Plano de Ação

Código: PG-PL-01

Edição: 5 - 18-11-19

Pág. 16/17

**Siglas utilizadas**

- AF - Administração Financeira
- AM - Avaliação e Monitorização
- ANPC - Autoridade Nacional de Proteção Civil
- BA - Banco Alimentar
- CAA - Candidatura, Acolhimento e Admissão
- CPS - Cuidados Pessoais e de Saúde
- CD - Centro de Dia
- CMC - Câmara Municipal da Covilhã
- CNIS - Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade
- CO - Compras
- GIS - Gestão da Intervenção Sénior
- ERPI - Estrutura Residencial para Pessoas Idosas
- HACCP - Hazard Analysis and Critical Control Points
- ISS - Instituto de Segurança Social
- FEAC - Fundo Europeu de Auxílio a Carenciados
- MAQ - Manual de Avaliação de Qualidade
- OF - Organização e Funcionamento
- PADP - Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal
- POAPMC - Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas
- PROCOOP - Programa de Celebração ou Alargamento de Acordos de Cooperação para o Desenvolvimento de Respostas Sociais
- PG - Planeamento e Gestão
- RS - Resposta Social
- RF - Gestão de Recursos Físicos
- RH - Gestão de Recursos Humanos
- SAD - Serviço de Apoio Domiciliário

