



## Plano de Ação

Código: PG-PL-01

Edição: 6 – 17/11/21

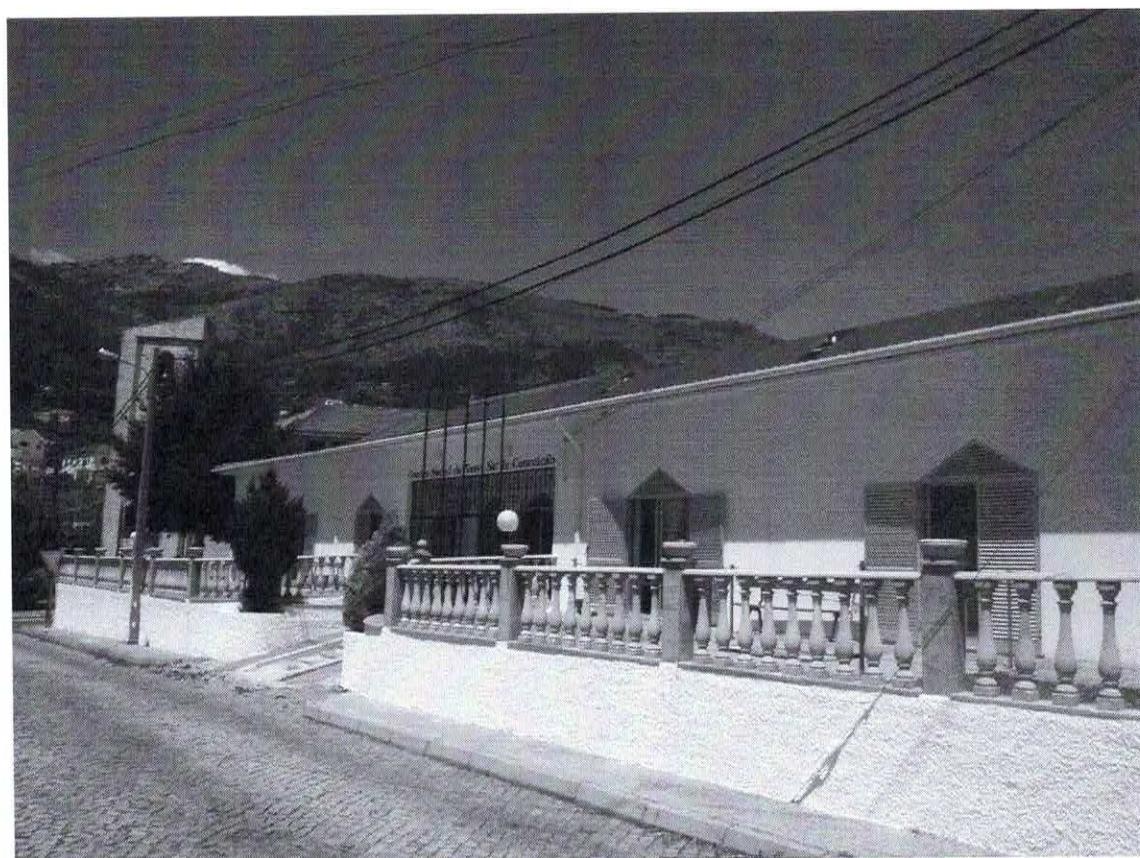
Pág. 1/16

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

# CENTRO SOCIAL DE N.<sup>a</sup> SR.<sup>a</sup> DA CONCEIÇÃO

**Plano Estratégico: 2020/2023**

**Plano de Ação: 2022**





## Plano de Ação

Código: PG-PL-01

Edição: 6 – 17/11/21

Pág. 2/16

### 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: 6 – 17/11/21

Pág. 3/16

*J. M. R. Almeida*

### 1. Introdução

Dois anos passados após o início do mandato, validado pela maioria dos associados, estamos a cumprir a promessa feita dentro das linhas orientadoras que traçámos. Estabilizámos, projetámos e se tudo acontecer como prevemos, vamos construir o futuro para o Centro Social Nossa Senhora da Conceição. Esta Direção vem apresentar o seu plano para o ano de 2022, motivados para percorrer os objetivos traçados para o quadriénio 2020 – 2023. Aumentar os investimentos, fortalecer a instituição e simultaneamente dar a sustentabilidade tão desejada, num quadro de capacitação dos colaboradores e na prestação de serviços de qualidade.

A pandemia trouxe a incerteza, a contração de receitas da instituição e o aumento do individualismo, tão prejudicial a vivências e convivências em comunidade. A qualificação dos recursos é um desafio que se nos apresenta, mesmo com as limitações que todos conhecemos.

Urge dotar esta instituição de mais e maior capacidade, por forma a poder acolher aqueles que a nós recorrem. Aguardamos o resultado da candidatura de financiamento feita ao programa PARES 3.0. Esperamos que a resposta seja positiva e este nosso sonho, seja uma realidade.

A compreensão do presente documento requer o cruzamento com o Plano de Atividades e Orçamento, o Plano de Investimentos para o ano de 2022 e o Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal e Social. Estes documentos, são os pilares estruturantes da vida da instituição.

Neste ano de 2022, apesar de ser enquadrado num quadro de racionalidade, vamos investir em áreas que se mostram já fragilizadas pelos anos de atividade. Criar as condições para um bom desempenho é nossa constante preocupação.

Estes documentos que apresentamos aos nossos utentes, significativos, sócios, colaboradores e benfeitores, espelham os objetivos que se pretendem atingir durante o ano de 2022. Deixamos à vossa consideração, a sua análise e aprovação. Contamos sempre com o vosso apoio.



## Plano de Ação

Código: PG-PL-01

Edição: 6 – 17/11/21

Pág. 4/16

### 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).

Contamos com a dedicação de 39 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 Programa Operacional de Apoio a Pessoas Mais Carenciadas (POAPMC) - Fundo Europeu de Apoio a Carenciados (FEAC).



## Plano de Ação

Código: PG-PL-01

Edição: 6 – 17/11/21

Pág. 5/16

*Handwritten signature and date:*  
17/11/21  
André  
J. Almeida

### 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

### 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.



## Plano de Ação

Código: PG-PL-01

Edição: 6 – 17/11/21

Pág. 6/16

Para a prossecução deste objetivo, a instituição assume o utente e a satisfação das suas necessidades e expetativas 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.



## Plano de Ação

Código: PG-PL-01

Edição: 6 – 17/11/21

Pág. 7/16

### 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 às solicitações;</li><li>- Equipa multidisciplinar;</li><li>- Nº de atividades de desenvolvimento pessoal e social, promovidas pela instituição;</li><li>- Atividades entre instituições;</li><li>- Diversidades das atividades complementares;</li><li>- Localização do equipamento social;</li><li>- Utilização de ferramentas digitais no desenvolvimento de atividades de desenvolvimento pessoal e social</li></ul>	<p><b>Pontos a Melhorar</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Dependência financeira do estado;</li><li>- Comprometimento exigido face às mudanças necessárias à implementação do SGQ;</li><li>- Receitas próprias;</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 face aos pedidos de apoio</li><li>- Modernização de equipamentos e materiais.</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 e serviços essenciais);</li><li>- Incentivo das políticas governamentais para a ação social;</li><li>- Único equipamento social na freguesia.</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 nas frequências de utentes nas 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>

*Jus*  
*F. Almeida*



Plano de Ação

Código: PG-PL-01

Edição: 6 – 17/11/21

Pág. 8/16

4. Plano de Ação

Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Estratégias/Atividades	Calendarização												Indicadores	Meta	Fonte	Responsáveis		
			J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D						
1. Atingir um modelo sustentável e um funcionamento equilibrado	1.1. Assegurar o cumprimento dos compromissos com utentes, colaboradores, fornecedores e entidade de Tutela	Apresentação de Contas/ Demonstrações Financeiras ao I.S.S ; Processamento de informação contabilística, apresentação e aprovação de contas. Manter prazo médio de Recebimentos.  Manter prazo médio de Pagamentos.  Manter prazo médio de processamento de remunerações a colaboradores. (último dia útil do mês)	x	x													Comprovativo de entrega de documentos	100%	Processo AF	Direção + TOC
			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Recebimentos	60 dias	Processo AF
	1.2. Contenção de custos e racionalização de recursos	Controlo efetivo de aquisições: - Recolha e análise de propostas de bens e serviços (tabelas de preços e orçamentos).  - Cumprimento de programa de compras e gestão de Stocks.  - Fomentar uma ação coordenada de todos os colaboradores na rentabilização de recursos.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Prazo médio pagamentos	60 dias	Processo AF	Direção + Escriturária
			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Prazo médio processamento de remunerações	Até dias 31	Recibos de vencimento
			x														Custos com a aquisição de bens e serviços (géneros, materiais e equipamentos, gastos com energia)	-3% (ano anterior r)	Relatório de Contas 2021-2022	Direção + Gestor CO + responsáveis CO
			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Nº de Inconformidades	4	Relatório de Contas 2021-2022	Direção + Gestor CO + responsáveis CO
			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	- Taxa de cumprimento orçamento anual	80%	Relatório de Contas 2021-2022	Direção + Gestor CO + responsáveis







Plano de Ação

Código: PG-PL-01

Edição: 6 – 17/11/21

Pág. 10/16

UT (Medidas compensatórias)	Elaborar e cumprir Plano de Manutenção de Materiais, Equipamentos e Instalações	Indicadores de desempenho										Processo	Direção+ Gestor de Recursos Físicos	
3.2. Dar resposta às necessidades de manutenção, reparação de equipamentos e materiais	- Aquisição de carrinha para o SAD; - Aquisição do sistema de frio/congelação; -Aquisição da máquina de lavar loiça.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	80%	Processo RF	Direção+ Gestor de Recursos Físicos
3.3. Aumentar a eficácia dos equipamentos	- Aquisição de toda a informação documental existente; Revisão do sistema documental.	x										100%	Processo RF	Direção
4.1. Operacionalizar o Sistema de Gestão de Qualidade	Revisão e correção dos processos existentes - Verificação do cumprimento dos requisitos do ISS - Nível C; - Processos de gestão: 1 - Planeamento e Gestão (PG) / 2 -Administração Financeira (AF)/ 3 - Avaliação e Monitorização (AM); - Processos de Realização; 4 Candidatura, Acolhimento e Admissão (CAA) / 5 - Cuidados Pessoais e de Saúde (CPS) / 6 - Gestão da Intervenção Sénior (GIS); - Processos de Suporte: 7 - Organização e Funcionamento (OF) / 8 - Gestão de Recursos Físicos (RF) / 9 - Compras (CO) / 10 - Gestão de Recursos Humanos (RH)	1 1 1 2 2 2 4 4 4 5 5 5 6 6 6 7 7 7 8 8 8	1 1 2 2 4 4 5 5 6 6 7 7 8 8	1 1 2 2 3 3 6 6 7 7 9 9	1 1 2 2 3 3 6 6 7 7 9 9	1 1 2 2 3 3 6 6 7 7 9 9	1 1 2 2 3 3 6 6 7 7 9 9	1 1 2 2 3 3 6 6 7 7 9 9	1 1 2 2 3 3 6 6 7 7 9 9	1 1 2 2 3 3 6 6 7 7 9 9	1 1 2 2 3 3 6 6 7 7 9 9	100%	MAQ's por RS do ISS – Nível C Processo AM Certificado SGQ Relatório SST Relatório Visita ISS	Direção Técnica + Gestores de Processos Direção Técnica + Gestores de Processos Direção técnica + Coolabora Direção Direção técnica Gestores de Processos Direção técnica + Escriturária
4. Implementar boas práticas de gestão e de funcionamento	Monitorizar e avaliar semestralmente Planos de Atividades (Plano de Ação e PADPS) Cumprir legislação no âmbito da Segurança e Saúde no Trabalho. Cumprir requisitos avaliados na visita técnica de acompanhamento do ISS. Cumprir medidas de autoproteção definidas e aprovadas pelo ANPC	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	2	Processo AM	Direção + Direção técnica Direção
												90%		
												4		
												60%	Processo AM	Direção



Plano de Ação

Código: PG-PL-01

Edição: 6 – 17/11/21

Pág. 11/16

Objetivo	Descrição do Sistema de Gestão de Segurança Alimentar.	Grau de cumprimento requisitos HACCP												Relatório HACCP Processo AM	Direção técnica + Escriturária Direção+ Direção técnica		
		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				
4.2. Promover ações de melhoria contínua	Implementar ações preventivas, corretivas e de melhoria: - Verificar e recolher caixa de sugestões (Semalmente); - Análise do processo (15 dias); - Comunicação da decisão (5 dias); - Execução da ação corretiva e/ou de melhoria;	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	90%	Somatório de ações de melhoria implementadas	90%	Direção Técnica + Equipe GIS
		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
5. Garantir a prestação de serviços de qualidade	5.1. Centrar a nossa ação no utente, necessidades e direitos	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	100%	% de avaliações efetuadas	100%	Direção Técnica + Equipe GIS
	Elaboração/Revisão dos Planos Individuais.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	100%	% de PI elaborados e revistos	100%	Processos de Realização
5. Assegurar serviços de qualidade e rigor	Avaliação de objetivos cumpridos nos PI.  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	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	80%	% de objetivos cumpridos	80%	Direção + Direção Técnica+ Animadora Sociocultural
		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
6. Valorizar e melhorar os Recursos Humanos	6.1. Incentivar o desempenho profissional	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	100%	Serviços prestados	100%	Direção + Direção Técnica
	6.2. Qualificar os profissionais	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	3	Nº atividades realizadas	3	Registo de atividades RH
6.3. Implementar a Avaliação de Desempenho dos Colaboradores	Criar Manual de Avaliação de Desempenho.  Implementar Manual de Avaliação de Desempenho.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	40	Nº de horas de formação assegurada /ano	40 horas /ano	Direção + Direção Técnica
		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	- Manual de Av. de Desempenho	100%	Processo RH e AM
		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	100%	- Manual de Av. de Desempenho	100%	Direção + Direção Técnica

*J. Alves*  
*Jul*





## Plano de Ação

Código: PG-PL-01

Edição: 6 – 17/11/21

Pág. 13/16

Ano de realização	7.5. Promover no exterior o nosso Projeto	- Manter operacionalização do programa de ajuda alimentar "Banco Alimentar – Cova Beira"	Realizar trimestralmente palestras de informação/formação "Serões com história" (escolha do tema, seleção dos oradores, organização e logística) Envio de postal de "Boas Festas" / distribuição de folheto institucional Promoção das atividades desenvolvidas na instituição	Manter participação nas estruturas da rede social para o desenvolvimento de respostas articuladas e integradas. (UDIPSSCB, Rede Social do Concelho da Covilhã, outras entidades de apoio social).	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	100%	Retatório de Ação de 2020	Direção + Direção Técnica		
																							Direção	Direção	
2022																								Direção	Direção
2022-2023					x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	3		Direção + Direção Técnica + Animadora Sociocultural	Direção
					x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1			Direção	
					x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	10			Direção + Direção Técnica + Animadora Sociocultural	
					x																4			Direção + Direção Técnica	

Ano de realização
2022
2022-2023

4  
Tm  
*[Handwritten signatures]*



## Plano de Ação

Código: PG-PL-01

Edição: 6 – 17/11/21

Pág. 14/16

### 5. Considerações Finais

O presente documento, Plano de Ação para o ano de 2022 enquadra as preocupações, mas também as ações a levar a cabo durante o próximo exercício. Fortalecer o Centro Social Nossa Senhora da Conceição, para atingir uma melhoria na qualidade dos serviços, na capacitação dos colaboradores e na sustentabilidade da instituição. Neste momento de grande incerteza, atravessamos um período de constrangimentos funcionais e estruturais. Esta Direção abraça o desafio de tudo fazer para corrigir as assimetrias, capacitar os colaboradores e otimizar o seu funcionamento.

Ampliar o nosso Lar e dotar a instituição de maior capacidade de acolhimento é uma necessidade que se impõe. Este objetivo transporta consigo a esperança, alicerçada numa estratégia de melhoria na sustentabilidade, prestação de bons serviços, mas também a certeza em garantir o futuro dos seus utilizadores, de todos os que a ela se encontram ligados e a esperança no futuro de toda a comunidade.

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 sustentabilidade. Juntos vamos conseguir atingir os objetivos a que nos propomos.

Ajude-nos a ajudar!!!

Juntos vamos conseguir. ...

Vila do Carvalho, 17 de novembro de 2021



## Plano de Ação

Código: PG-PL-01

Edição: 6 – 17/11/21

Pág. 15/16

*Handwritten signature and initials in blue ink.*

### 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



## Plano de Ação

Código: PG-PL-01


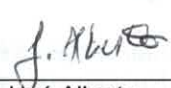
Edição: 6 – 17/11/21

Pág. 16/16

### Elaboração e Aprovação do Plano

Aprovado em reunião de Direção a 17/11/2021

#### Assinatura dos elementos da Direção

Presidente	Vice-Presidente	Tesoureiro	Secretário	Vogal	Vogal
					
Jaime da Silva Chiquita	João José Antunes Mariano	António Júlio Gomes Morgado	M <sup>a</sup> José N.M. Morgado	José Alberto Jesus Almeida	António da Fonseca Pina 

Aprovado em Assembleia Geral a 20/11/2021

#### Assinatura do Presidente da Assembleia

--