



Plano de Ação

Código: PG-PL-01

Edição: 10 - 02/11/23

Pág. 1/16

J. Alberto
Jun
2023

CENTRO SOCIAL DE NOSSA SENHORA DA CONCEIÇÃO

Plano Estratégico: 2023/2027

Plano de Ação: 2024





Plano de Ação

Código: PG-PL-01

Edição: 10 - 02/11/23

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
6- Siglas associadas	15
7- Elaboração e Aprovação do Plano	16



Plano de Ação

Código: PG-PL-01

Edição: 10 – 02/11/23

Pág. 3/16

J. Alves

1. Introdução

Neste novo mandato, validado por maioria dos associados, vamos cumprir com a promessa feita, dentro das linhas orientadoras e o objetivo que traçamos.

No cumprimento dos objetivos que traçamos, apesar das dificuldades que atravessamos, a Direção está apostada em cumprir com a estratégia definida, fazer nesta instituição um grande investimento, fortalecer e garantir a sustentabilidade tão necessária, para que seja possível aumentar a qualidade dos serviços e simultaneamente melhorar as condições de trabalho tanto para os/as nossos/as colaboradores/as, para com os nossos utentes e sócios.

É urgente dotar esta instituição com mais capacidade, por forma a poder acolher aqueles que a nós recorrem, continuamos a apostar num serviço de excelência e na melhoria da qualidade de vida dos nossos utentes.

Para podermos compreender o presente documento, requer o cruzamento com o Plano de Atividades e Orçamento, o Plano de Investimentos para o ano de 2024 e o Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal e Social. Estes documentos, são os pilares estruturantes da vida da instituição.

Neste ano de 2024, embora enquadrados num contexto de incerteza e num quadro de racionalidade, vamos dar início a ao grande investimento, aumentar a capacidade do nosso lar, dotá-lo de condições para que possa garantir o futuro, mas também dar continuidade aos investimentos em equipamentos que se mostram já desatualizados, em áreas também por si fragilizadas, devido aos muitos anos de uso. Apostar na formação e criar condições para um bom desempenho, são prioridades desta Direção.

Estes documentos que apresentamos aos nossos utentes, significativos, sócios, colaboradores e benfeitores, espelham os objetivos que se pretendem atingir durante o ano de 2024.

Só com o contributo de todos, será possível que a nossa Instituição consiga cumprir o objetivo da sua missão, nomeadamente, servir a comunidade nas sua mais várias dimensões, contribuindo desta forma, para melhorar as condições de vida e do bem-estar das nossas gentes.

Deixamos para vossa análise, consideração e aprovação o presente documento.

Contamos sempre com o vosso apoio.

Juntos somos mais fortes. ...

2. Enquadramento



Plano de Ação

Código: PG-PL-01

Edição: 10 – 02/11/23

Pág. 4/16

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. Sendo inaugurado a 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.

Tornando-se insuficiente para dar acolhimento aos nossos concidadãos, em 2020 mandou-se elaborar um projeto para ampliação do lar, para uma capacidade de 50 utentes. Após algumas candidaturas a fundos nacionais ou comunitários, para a execução deste projeto, em 2023 vimos aprovado ao programa de Alargamento de Equipamentos Sociais através do PRR, o financiamento ao mesmo. Contamos neste ano de 2024 dar início às obras e concluí-las em 2025.

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).

A dedicação de 35 colaboradores, tornam possível 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 em 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 utentes e 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



Plano de Ação

Código: PG-PL-01

Edição: 10 - 02/11/23

Pág. 5/16

J. Almeida

Alimentar e 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, psíquicas, emocionais e relacionais) de forma a promover o seu desenvolvimento e a sua realização plena.

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 e cooperativa.



Plano de Ação

Código: PG-L-01

Edição: 10 - 02/11/23

Pág. 6/16

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 com o utente 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.



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

<p>Pontos Fortes</p> <ul style="list-style-type: none">- Preocupação com os utentes e suas necessidades;- Preocupação na melhoria e qualidade de serviços prestados;- Rapidez de resposta às solicitações;- Equipe multidisciplinar;- Nº de atividades de desenvolvimento pessoal e social, promovidas pela instituição;- Atividades entre instituições;- Diversidades das atividades complementares;- Localização do equipamento social;- Utilização de ferramentas digitais na monitorização de atividades de desenvolvimento pessoal e social.	<p>Pontos a Melhorar</p> <ul style="list-style-type: none">- Dependência financeira do estado;- Receitas próprias;- Estratégias de gestão, de formação e desenvolvimento profissional dos colaboradores;- Capacidade instalada da resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas face aos pedidos de apoio;- Dar continuidade à modernização de equipamentos e materiais;- Otimização dos recursos.
<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none">- Envelhecimento da população;- Parcerias existentes e possíveis a formalizar;- Localização geográfica (proximidade à cidade e serviços essenciais);- Incentivo das políticas governamentais para a ação social;- Único equipamento social na freguesia;- Aprovação do financiamento para a ampliação do lar.	<p>Ameaças</p> <ul style="list-style-type: none">- Subida descontrolada da inflação;- Alterações nas frequências de utentes nas respostas sociais;- Possibilidade de absentismo profissional;- Dependência económica/financeira da Instituição em relação aos Acordos de Cooperação celebrados com o Instituto de Segurança Social;- Baixos rendimentos das famílias;- Aumento de casos de candidatos com patologias de foro mental, com necessidade de acompanhamento permanente e específico;- Aumento de custos não acompanhados pela receita.



Plano de Ação

Código: PG-PL-01

Edição: 10 - 02/11/23

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.																Comprovativo de entrega de documentos	100%	Processo AF	Direção + TOC
		Manter prazo médio de Recebimentos.																	Prazo médio Recebimentos	30 dias	Processo AF
		Manter prazo médio de Pagamentos.																Prazo médio pagamentos	30 dias	Processo AF	Direção + Administrativos
		Manter prazo médio de processamento de remunerações a colaboradores (último dia útil do mês).																Prazo médio processamento de remunerações	Até dias 31	Recibos de vencimento	Direção + Administrativos
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).																Custos com a aquisição de bens e serviços (géneros, materiais e equipamentos, gastos com energia)	procurar garantir os 3% ano	Relatório de Contas 2022-2023	Direção + Gestor CO + responsáveis CO
		- Cumprimento de programa de compras e gestão de Stocks.																Nº de Inconformidades	4	Relatório de Contas 2022-2023	Direção + Gestor CO + responsáveis CO
		- Fomentar uma ação coordenada de todos os colaboradores na rentabilização de recursos.																- Taxa de cumprimento orçamento anual	80%	Relatório de Contas 2022-2023	Direção + Gestor CO + responsáveis CO
		- Implementar estratégias para a redução do n.º cópias e impressões efetuadas pelos serviços																<nº de cópias/impressos face	100%	Processo AF	Direção + Equipa técnica



Plano de Ação

Código: PG-PL-01

Edição: 10 – 02/11/23

Pág. 14/16

5. Considerações Finais

O presente documento, Plano de Ação para o ano de 2024, enquadra as preocupações, mas também as ações a levar a cabo durante o próximo exercício, numa perspetiva quadrienal. Fortalecer o Centro Social Nossa Senhora da Conceição, para atingir uma melhoria de qualidade dos serviços, na capacitação dos colaboradores e na sustentabilidade da instituição.

Apesar dos tempos de incerteza, esta Direção abraça o desafio de tudo fazer para corrigir as assimetrias, profissionalizar os colaboradores e otimizar o seu funcionamento.

Levar a cabo a ampliação do nosso Lar, para dotar a instituição de mais e melhor capacidade de acolhimento é um desafio que se impõe. Colocar em funcionamento a nova estrutura é o objetivo para 2024/2027. Este objetivo transporta consigo uma nova esperança, alicerçada numa estratégia de melhoria na sustentabilidade, prestar 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, na certeza de que também vós como nós, temos como objetivo comum, dar maior amplitude à instituição, garantir bons serviços e mais sustentabilidade. Juntos vamos conseguir atingir os objetivos a que nos propomos.

Ajude-nos a ajudar!!!

Juntos Somos Mais Fortes!

Vila do Carvalho, 17 de novembro de 2023



Plano de Ação

Código: PG-PL-01

Edição: 10 - 02/11/23

Pág. 15/16

J. M. S.
J. M. S.
J. M. S.
J. M. S.

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
- PF** – Planos de Financiamento
- 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
- SGQ** – Setor de Gestão da Qualidade



Plano de Ação

Código: PG-PL-01

Edição: 10 - 02/11/23

Pág. 16/16

Elaboração e Aprovação do Plano

Aprovado em reunião de Direção a 17/11/2023

Assinatura dos elementos da Direção						
Presidente	Vice-Presidente	Tesoureiro	Secretário	Vogal	Vogal	Vogal
Jaime da Silva Chiquita	João José Antunes Mariano	Maria José G. N. Morgado Nunes	Cristina Ros. Costa Antunes	António M. Carmo Pais	António da Fonseca Pina	José Alberto Jesus Almeida

Aprovado em Assembleia Geral a 25/11/2023

Assinatura do Presidente da Assembleia