

JR
Lea
Jm
Alay



Plano de Ação	Código: PG-PL-01
	Edição: 11 – 15/11/2025
	Pág. 1/17

CENTRO SOCIAL DE NOSSA SENHORA DA CONCEIÇÃO

Plano Estratégico: 2023/2027
Plano de Ação: 2026



R
José
Faz
Adrius



Plano de Ação	Código: PG-PL-01
	Edição: 11 – 15/11/2025
	Pág. 2/17

Índice

1- Mensagem da Direção	3
2- Introdução	4
3- Enquadramento	5
4- Diagnóstico Organizacional (Análise SWOT global)	8
5- Plano de Ação	9
6- Considerações Finais	15
7- Siglas associadas	16
8- Elaboração e Aprovação do Plano	17



Plano de Ação

Código: PG-PL-01

Edição: 11 – 15/11/2025

Pág. 3/17

✕
CR
José
Jm
Acaç

Mensagem da Direção:

As mudanças são parte integrante do mundo atual, das pessoas que nele residem e das organizações que estas criam.

As organizações precisam de sofrer transformações para se adaptarem às novas realidades e para que possam responder de forma sustentada. Neste sentido é fundamental que no Centro Social Nossa Senhora da Conceição se elaborem planos e adotem estratégias para atingir os fins a que nos propusemos.

Vivemos tempos de incerteza derivados da guerra, das alterações socioeconómicas e políticas, que nos acrescentam mais dificuldades. É preciso adotar novas formas de pensar e de agir, novos modelos de gestão e de funcionamento, que nos ajudem a ultrapassar essas mesmas dificuldades de forma equilibrada.

Encontramo-nos perante novos desafios, com um forte processo de mudança, sendo necessário proceder a alterações de modo a que possamos em conjunto corrigir erros, agilizar processos e encontrar o caminho mais equilibrado, rumo a um futuro que se pretende melhor.

Esta Direção está balanceada nesse caminho, para que com a ajuda dos trabalhadores, sócios e amigos, possamos em conjunto responder afirmativamente a esse processo de mudança, por forma a que possamos atingir os objetivos a que nos propusemos.



Plano de Ação	Código: PG-PL-01
	Edição: 11 – 15/11/2025
	Pág. 4/17

1. Introdução

Com um mandato, validado pela maioria dos associados em 2023, estamos a cumprir a promessa feita, enquadrado nas linhas orientadoras e os objetivos traçados.

Apesar das dificuldades e constrangimentos, a Direção está empenhada em dar corpo à estratégia definida, realizar nesta instituição um grande investimento, fortalecer e garantir a sustentabilidade tão necessária, para aumentar a qualidade dos serviços, aumentar o número de pessoas a servir e simultaneamente melhorar as condições de trabalho e de vida, tanto para os/as nossos/as colaboradores/as como para com os nossos utentes e sócios.

Estamos a dar corpo ao projeto que prevê mais capacidade e melhores condições de habitabilidade, de forma a poder acolher aqueles que a nós recorrem, apostar num serviço de excelência e na melhoria da qualidade de vida dos nossos utentes.

Para compreender o presente documento, requer o cruzamento com o Plano de Atividades e Orçamento, o Plano de Investimentos para o ano de 2026 e o Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal e Social. Estes documentos, são os pilares estruturantes da vida da instituição.

Neste ano de 2026, enquadrados num quadro de racionalidade e de reorganização de serviços, vamos concluir este grande investimento, que nos permite aumentar a capacidade do nosso lar, dotá-lo de condições para que possa garantir o futuro para os utentes, mas também, dar continuidade aos investimentos em equipamentos que se enquadrem na nova estrutura e num novo modelo de funcionamento. Apostar na capacitação dos colaboradores, implementar um modelo de funcionamento e de desempenho mais eficaz e atualizar o regulamento interno das três respostas sociais, são estas as prioridades desta Direção.

Estes documentos que apresentamos aos sócios, utentes, significativos, colaboradores e benfeitores, espelham os objetivos que se pretendem atingir durante o ano de 2026.

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



Plano de Ação

Código:	PG-PL-01
Edição:	11 – 15/11/2025
Pág.	5/17

Handwritten signature in blue ink.

Deixamos para vossa análise, consideração e aprovação o presente documento. Contamos sempre com o vosso apoio.

Juntos somos mais fortes!

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.

Com a aprovação da candidatura a fundos comunitários e nacionais foi 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 para o financiamento do mesmo, em 2024 iniciámos a ampliação do nosso Lar, contamos que este grande investimento esteja concluído no final de 2025.

Atualmente, o CSNSC tem celebrado acordo de cooperação com o Instituto de Segurança Social de 28 utentes em Centro de Dia, sendo que, atualmente, apenas se encontram 25 utentes nesta resposta social devido às obras a que a instituição está a ser alvo; acordo para 22 utentes em Serviço de Apoio Domiciliário (com capacidade para 30 utentes) e acordo 16 utentes em Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (com capacidade para 21 utentes), alguns serviços funcionam em instalações cedidas pela Filarmónica R. Carvalhense, Igreja e de particulares. Através de um plano apresentado à Segurança Social, cientes de que estamos a funcionar com normalidade, num quadro anormal.



Plano de Ação	Código: PG-PL-01
	Edição: 11 – 15/11/2025
	Pág. 6/17

A dedicação de 33 colaboradores, tornam possível os serviços de 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), Banco Alimentar e Programa Alimentar PESSOAS 2030 – distribuição direta e indireta de géneros alimentares.

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



Plano de Ação

Código: PG-PL-01

Edição: 11 – 15/11/2025

Pág. 7/17

Handwritten signature and initials in blue ink.

- Desenvolvimento e participação das pessoas
- Gestão eficiente e orientada para os resultados
- Responsabilidade social e cooperativa.

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.

7m




Plano de Ação		Código: PG-PL-01
		Edição: 11 - 15/11/2025
		Pág. 8/17

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; - Equipa 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, 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; - Aumento da capacidade (utentes) em Lar; - Implementação de um software de gestão de utentes. 	<p>Ameaças</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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: 11 – 15/11/2025

Pág. 9/17

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.: Processamento de informação contabilística, apresentação e aprovação de contas.				X										Comprovativo de entrega de documentos	100%	Processo AF	Direção + TOC	
		Manter prazo médio de Recebimentos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Prazo médio Recebimentos	30 dias	Processo AF	Direção + Administrativos	
		Manter prazo médio de Pagamentos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Prazo médio pagamentos	30 dias	Processo AF	Direção + Administrativos	
		Manter prazo médio de processamento de remunerações a colaboradores (último dia útil do mês).	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Prazo médio processamento de remunerações	Até dia 30/31	Recibos de vencimen to	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).	X	X												Custos com a aquisição de bens e serviços (géneros, materiais e equipamentos, gastos com energia)	procurar garantir os 3% ano	Relatório de Contas 2025	Direção + Gestor CO + responsáveis CO
			- Cumprimento de programa de compras e gestão de Stocks.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Nº de Inconformidades	4	Relatório de Contas 2025	Direção + Gestor CO + responsáveis CO

Jose
Jose



Plano de Ação

Código: PG-PL-01

Edição: 11 – 15/11/2025

Pág. 15/17

7
CR
José
Zur
Azevedo

Ano de Realização 2026

5. Considerações Finais

O presente documento, Plano de Ação para o ano de 2026, 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 das dificuldades, esta Direção abraça o desafio de tudo fazer para corrigir as assimetrias, profissionalizar os colaboradores e otimizar o seu funcionamento.

Concluir as obras da ampliação do nosso Lar, coloca-lo em funcionamento para dotar a instituição de mais capacidade e de melhor acolhimento, num desafio que vamos concretizar.

Este objetivo transporta consigo uma nova esperança, alicerçada numa estratégia da melhoria na sustentabilidade da instituição, prestar serviços com humanismo, respeito e qualidade, mas também garantir o futuro dos seus utilizadores e de todos os que estão ligados à nossa instituição, com esperança no futuro e no bem-estar de toda a comunidade.

Colocamos este plano à consideração dos associados do CSNSC, na certeza de que também vós como nós, temos o mesmo 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, 12 de novembro de 2025



Plano de Ação

Código: PG-PL-01

Edição: 11 – 15/11/2025

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
- 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: 11 - 15/11/2025

Pág. 17/17

CR
Jm
António

Elaboração e Aprovação do Plano

Aprovado em reunião de Direção a 12/11/2025

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

Aprovado em Assembleia Geral a 15/11/2025

Assinatura do Presidente da Assembleia

