



## Plano de Ação

Código: PG-PL-01

Edição: 11 – 15/11/2025

Pág. 1/15

*Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'José' and 'ZM'.*

# CENTRO SOCIAL DE NOSSA SENHORA DA CONCEIÇÃO

**Plano Estratégico: 2023/2027**

**Plano de Ação: 2025**





## Plano de Ação

Código: PG-PL-01

Edição: 11 – 15/11/2025

Pág. 2/ 5

### 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: 11 – 15/11/2025

Pág. 3/15

### 1. Introdução

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

Apesar das dificuldades, a Direção está empenhada em dar corpo à estratégia definida, fazer nesta instituição um grande investimento, fortalecer e garantir a sustentabilidade tão necessária, para que seja possível 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, por 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 2025 e o Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal e Social. Estes documentos, são os pilares estruturantes da vida da instituição.

Neste ano de 2025, enquadrados num quadro de racionalidade e de reorganização de serviços, vamos dar corpo 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 enquadrem na nova estrutura e num novo modelo de funcionamento. Apostar na capacitação dos colaboradores, implementar um modelo de desempenho, também criar um novo modelo de funcionamento, atualizar o regulamento interno de ERPI, são 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 2025.

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 mais várias dimensões, contribuindo desta forma, para melhorar as condições de vida e 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. ...

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*



<b>Plano de Ação</b>	<b>Código:</b> PG-PL-01
	<b>Edição:</b> 11 – 15/11/2025
	<b>Pág.</b> 4/5

## 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 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), 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.

A dedicação de 35 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.



## Plano de Ação

Código: PG-PL-01

Edição: 11 – 15/11/2025

Pág. 5/15

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 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-PL-01
	Edição:	11 – 15/11/2025
	Pág.	6/15

### 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><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 na monitorização 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>- Receitas próprias;</li><li>- Estratégias de gestão, 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>- Dar continuidade à modernização de equipamentos e materiais;</li><li>- Otimização dos recursos.</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><li>- Aprovação do financiamento para a ampliação do lar;</li><li>- Aumento da capacidade em Lar.</li></ul>	<p><b>Ameaças</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Subida descontrolada da inflação;</li><li>- Alterações nas frequências de utentes nas respostas sociais;</li><li>- Possibilidade de absentismo profissional;</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, com 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: 11 - 15/11/2025

Pág. 11/15

direitos	Avaliação de objetivos cumpridos nos Pl.													% de objetivos cumpridos	Processo	Direção + Direção Técnica + Animadora Sociocultural
		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
5.2. Assegurar serviços de qualidade e rigor	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. Diversificar os serviços de intervenção multidisciplinar prestados.													90%	Processo PL + GIS	Direção + Direção Técnica + Animadora Sociocultural
6.1. Incentivar o desempenho profissional	Organizar atividades potenciadoras de um bom ambiente interpessoal (atividades de convívio, viagem anual, intercâmbio entre instituições, outras).													4	Registo de atividades RH	Direção + Animadora Sociocultural
6.2. Qualificar os profissionais	Executar Plano de Formação.													40 horas /ano	Processo RH	Direção + Direção Técnica
6.3. Implementar a Avaliação de Desempenho dos Colaboradores	Criar Manual de Avaliação de Desempenho. Implementar Manual de Avaliação de Desempenho.													100%	Processo RH e AM	Direção + Direção Técnica
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 por resposta social (RS) - Mensais entre Direção Técnica e equipas por sector; - Semanais entre equipa técnica (pela Direção Técnica).													- 2/ano - 4/RS	Processo RH e GIS	Direção + Direção Técnica + Equipa técnica
7.1. Divulgação externa da Identidade da Instituição	Dinamização e atualização do website.													1/ mês	Relatório do administrador da página	Direção + Direção Técnica + Animadora Sociocultural
7. Implementar um novo modelo de comunicação, informação e imagem da Instituição	Dinamização e atualização da página na rede social Facebook.													»5% 1/ sem.	Página na rede social	Animadora Sociocultural



## Plano de Ação

Código: PG-PL-01

Edição: 11 – 15/11/2025

Pág. 12/15

		Edições publicadas										Edições publicadas	
		Nº de edições publicadas	Nº de atividades de promoção realizadas	- Nº de inconformidades	- Nº de atividade	Taxa de cumprimento	Resposta a 95 destinatários	Distribuição de 100% dos produtos recebidos para entrega	Nº de atividades realizadas	Nº de atividades realizadas	Nº de participações	Relatório de Ação	2023/2027
<p>Editar trimestralmente o jornal "Amanhecer".</p>		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	4	
<p>Promoção das atividades desenvolvidas na instituição</p>		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	12	
<p>Consolidar utilização de meios de comunicação interna: - Livros de Ocorrências; - Realização de reuniões de equipa para discussão de casos (Colaboradores, equipa técnica, Direção).</p>		X	X	X	X	X	X	X	X	X	2-4	Processo AM + RH	Direção + Direção Técnica+ Equipa técnica
<p>7.2. Fortalecer e consolidar o processo de comunicação interna</p>		X	X	X	X	X	X	X	X	X			
<p>7.3. Incentivar todos os colaboradores a participar nas atividades da Instituição</p>		X	X	X	X	X	X	X	X	X			
<p>7.4. Implementar iniciativas com a comunidade envolvente</p>		X	X	X	X	X	X	X	X	X			
<p>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.</p>		X	X	X	X	X	X	X	X	X	90%	Processo AM + RH	Direção + Direção Técnica+ Equipa técnica
<p>- Manter operacionalização do programa de ajuda alimentar "Banco Alimentar – Cova Beira"</p>		X	X	X	X	X	X	X	X	X	100%	Processo OF	Direção + Direção Técnica
<p>Realizar quadrimestralmente palestras de informação/formação "Serões com História" (escolha do tema, seleção dos oradores, organização e logística)</p>		X	X	X	X	X	X	X	X	X			
<p>Envio de postal de "Boas Festas" / distribuição de folheto institucional</p>		X	X	X	X	X	X	X	X	X	3		Direção
<p>7.5. Promover no exterior o nosso Projeto</p>		X	X	X	X	X	X	X	X	X	1		Direção
<p>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).</p>		X	X	X	X	X	X	X	X	X	4	Relatório de Ação	Direção + Direção técnica

*J.M.P. 11/11/2025*



## Plano de Ação

Código: PG-PL-01

Edição: 11 – 15/11/2025

Pág. 14/15

9

J. M. L. G.  
R.  
A.  
J.  
L.

### 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. 13/15

*Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'J.M.', 'R.', 'A.', 'J.', and 'J.'.*

### Ano de Realização 2025

#### 5. Considerações Finais

O presente documento, Plano de Ação para o ano de 2025, 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.

Levar a cabo a ampliação do nosso Lar, para dotar a instituição de mais capacidade e de melhor acolhimento é um desafio que vamos concretizar. Colocar em funcionamento a nova estrutura é um dos objetivos do nosso Plano de Ação para 2024/2027.

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, 20 de novembro de 2024



## Plano de Ação

Código: PG-PL-01


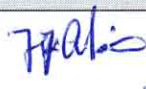




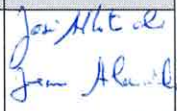
Edição: 11 – 15/11/2025

Pág. 15/15

### Elaboração e Aprovação do Plano

Aprovado em reunião de Direção a 20/11/2024

#### 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 23/11/2024

#### Assinatura do Presidente da Assembleia

