



CENTRO
Social e Cultural
da Paróquia de
CARDIELOS

RELATÓRIO ANUAL

PLANO DE AÇÃO E

ORÇAMENTO

Ano de Referência: 2025

CENTRO SOCIAL E CULTURAL DA PARÓQUIA DE CARDIELOS

www.cscpcardielos.pt

Índice

INTRODUÇÃO	3
O QUE NOS DEFINE.....	4
OBJETIVOS E METAS OPERACIONAIS (ANO 2025)	5
DESTAQUES 2025	13
CONCLUSÃO.....	22

INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como objetivo apresentar uma análise detalhada das atividades desenvolvidas e da execução orçamental do Centro Social e Cultural da Paróquia de Cardielos (CSCPC) ao longo do ano de 2025, proporcionando uma visão clara, rigorosa e fundamentada sobre a gestão dos recursos e os resultados alcançados. Pretende-se, assim, evidenciar o impacto das ações implementadas no cumprimento da missão institucional.

Durante o período em análise, a intervenção do Centro pautou-se por uma atuação consistente e orientada para a qualidade, colocando a pessoa no centro de toda a ação. Foi dada particular atenção à promoção do bem-estar, da autonomia e da dignidade da população idosa, através das diferentes respostas sociais — Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), Centro de Dia (CD) e Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) — assegurando respostas ajustadas, integradas e adequadas às necessidades específicas de cada cliente.

Num cenário marcado por desafios sociais e económicos relevantes, o CSCPC procurou otimizar a utilização dos recursos disponíveis, mantendo elevados padrões de desempenho e reforçando a proximidade com a comunidade.

Importa ainda destacar que os propósitos estratégicos definidos — melhoria contínua dos serviços, sustentabilidade financeira e eficiência energética, bem como a expansão e consolidação das respostas sociais — orientaram de forma consistente a ação desenvolvida ao longo do ano, servindo de base à tomada de decisão e à afetação de recursos.

Em síntese, este relatório traduz não apenas o percurso realizado, mas também a capacidade da instituição em evoluir, inovar e responder de forma estruturada às necessidades emergentes, afirmando-se como um instrumento essencial de suporte à tomada de decisão e à projeção de um futuro mais sólido, inclusivo e sustentável.

O QUE NOS DEFINE

MISSÃO

A nossa missão é prestar serviços de elevada qualidade em todas as respostas sociais de modo controlado, normalizado, rigoroso, solidário e adequado a cada cliente. Pretendemos responder às necessidades dos clientes e superar as suas expectativas, através da promoção de atividades que contribuam para reforçar a autonomia e qualidade de vida.

VISÃO

O Centro Social e Cultural da Paróquia de Cardielos pretende ser uma IPSS de referência regional, reconhecida pela sua intervenção qualificada e de qualidade, com impacto positivo na comunidade, promovendo a integração das pessoas e assegurando os seus direitos, tendo sempre em conta a individualidade de cada um.

VALORES

Este são os princípios que norteiam o Centro Social e Cultural da Paróquia de Cardielos em cada ação, gesto ou atividade que desenvolvemos.

Respeito

Aceitar o outro como é, respeitando a sua cultura, crenças e valores, tratando-o da forma como gostaríamos de ser tratados.

Igualdade

Tratar todos de forma justa e imparcial, independentemente da nossa simpatia ou opinião.

Individualidade

Respeitada a especificidade de cada pessoa que procura os nossos serviços, com uma atenção especial às suas potencialidades.

Responsabilidade

Executar as suas tarefas com rigor, dedicação e profissionalismo, zelando pelos bens da instituição e utentes.

Melhoria Contínua

Fomentado um trabalho em equipa que assegure a melhoria da qualidade de vida das pessoas que nos procuram, através de um serviço atento, dinâmico.

OBJETIVOS E METAS OPERACIONAIS (ANO 2025)

Eixo: Comunicação e Marketing

OE. 1- Promover e divulgar a imagem institucional a nível digital e a interação com possíveis novos clientes e parceiros			
OBJETIVO	AÇÃO/EXECUÇÃO	RESPONSÁVEL	AVALIAÇÃO
Manter uma presença ativa nas redes sociais	As publicações foram feitas diariamente, de segunda a sexta-feira.	Assistente social e rececionista	
Implementar uma estratégia de newsletters e e-mails informativos	Foi reforçado o contacto com amigos dos CSCPC, fornecedores, clientes e restantes stakeholders através do envio regular de newsletters mensais. Ao longo do período, foram produzidas e distribuídas um total de 12 newsletters, contendo informações relevantes sobre os serviços, eventos e notícias da instituição, contribuindo para uma comunicação mais consistente e eficaz.	DT's, animadora, enfermeira e rececionista	
Promover a partilha de atividades no site Institucional (meta: 1x mês)	As publicações foram realizadas mensalmente. Esta ação contribui para a atualização do site institucional, divulgação das atividades desenvolvidas no centro social e o reforço da presença digital	Animadora e Rececionista	
Promover a partilha do PADAP no site Institucional.	O PADP foi disponibilizado no início do ano no site da instituição, estando acessível para consulta. Além disso, foi enviado a todos os familiares dos clientes, garantindo o devido conhecimento.	DT	
Assegurar a partilha de atividades extraplano aos cliente e familiares.	Os familiares foram sempre contactados para a divulgação de atividades fora do plano, seja por e-mail ou por contacto telefónico.	Assistente social e animadora	

OE. 2- Melhorar a comunicação interna e padronização de procedimentos Institucionais			
OBJETIVO	AÇÃO/EXECUÇÃO	RESPONSÁVEL	AVALIAÇÃO
Conclusão do Manual de primeiros Socorros	Finalizado o manual de procedimentos em situações de urgência e emergência. Falta realizar a sua divulgação por todos os colaboradores e a disponibilização das cópias para a consulta nas três respostas sociais (CD e ERPI e SAD);	DT e Enfermeira	
Criação do Manual de acolhimento de novos colaboradores	Objetivo não foi concretizado, necessário a atualização do manual do colaborador, com a integração de procedimentos e regras institucionais (picagens, dia de aniversário, períodos de ausências,	DT	
Aprimorar a Plataforma de Registos de Serviços	A plataforma continua em constante reformulação e melhoria, possui novas funcionalidades: avaliação de desempenho, planos individuais, amigos do centro social, acompanhamento dos donativos, melhoria da lista ordenada de inscrições, serviços de enfermagem e acesso facilitada a dados e informações.	DT's, Vice-presidente	
Realizar reuniões regulares de alinhamento entre equipas	Foram realizadas três reuniões anuais entre as Diretoras Técnicas e os colaboradores, promovendo momentos de partilha e alinhamento. Foi igualmente implementada uma caixa de sugestões, através da qual os colaboradores podem apresentar ideias e contributos relativos ao funcionamento dos serviços e da instituição. Os colaboradores participaram ativamente nas sessões, onde foram discutidas diferentes propostas, tendo-se procurado implementar, sempre que possível, as sugestões apresentadas. Na sequência de cada reunião, foi elaborada a respetiva ata, posteriormente partilhada com a Direção da instituição, garantindo o acompanhamento e a tomada de decisão informada. Estas ações ajudam a manter uma proximidade com os colaboradores, melhora os sentimentos de participação e valorização dos mesmos.	Diretoras Técnicas ERPI/CD e SAD	

Eixo: Recursos humanos

OE. 3- Melhorar a motivação, participação e envolvimento dos colaboradores na vida Institucional

OBJETIVO	AÇÃO/EXECUÇÃO	RESPONSÁVEL	AVALIAÇÃO
Garantir uma taxa de participação de 70% dos colaboradores nas atividades institucionais	Foi enviado um convite aos colaboradores para participação nas atividades, por meio de uma circular interna com a assinatura de tomada de conhecimento. Este ano aumentou bastante a participação nas atividades institucionais (recolha quotas, evento das noivas, piquenique anual, passeio anual, festa e jantar de Natal, projeto de Natal). Em média, cerca de 86% dos colaboradores participaram. Aqueles que estiveram envolvidos demonstraram uma participação ativa e empenhada, desempenhando um papel fundamental no sucesso das atividades, seja através do seu voluntariado, da participação nas iniciativas ou da aceitação das tarefas atribuídas.	Direção e DT	
Garantir a realização de reuniões gerais com periodicidade trimestral com os colaboradores (meta: 3 reuniões/ano)	No total, realizaram-se três reuniões entre Direção e colaboradores: -2 Reuniões gerais com os colaboradores, na qual foram discutidos os seguintes temas: avaliação de desempenho, comunicação interna e orientações para melhoria, procedimentos interno e de emergência, projetos institucionais para 2025, qualidade, questionários de satisfação e atividades comemorativas; -1 Reunião para Marcação de período de Férias com AAD, TSG e cozinheiras; -3 reuniões com as Diretoras Técnicas	Direção e DT	
Promover a comemoração dos aniversários dos colaboradores	Segundo ano que este objetivo se concretiza, tem tido um impacto positivo. Foi enviada uma SMS a todos os colaboradores no dia do respetivo aniversário, convidando-os a celebrar na instituição. Estas celebrações promoveram a partilha e o convívio entre todos. A taxa de celebração em equipa é um pouco baixa, pois, a maioria dos colaboradores que se encontravam de folga ou de férias optaram por não se deslocar à instituição para participar nas comemorações. No ano de 2026 a comemoração deixará de ser realizada na Instituição, mas continuaremos a assinalar o dia com outro tipo de ações.	DT, assistente social e animadora	
Implementar um programa de eleição do Colaborador de Mês	No presente ano, tendo sido iniciado o processo de avaliação de desempenho — caracterizado pela sua complexidade e exigência em termos de tempo e recursos — não foi possível implementar, a iniciativa de eleição do “Colaborador do Mês”. A concretização desta iniciativa exigiria a existência de uma equipa disponível e dedicada à sua organização e acompanhamento, o que não se verificou durante o período em análise.	Direção e Comissão Paritária Avaliação de Desempenho	
Implementar a avaliação de desempenho dos colaboradores	O ano de 2025 marcou a implementação do primeiro processo de avaliação de desempenho dos colaboradores. Neste processo participaram exclusivamente colaboradores com contrato sem termo e com antiguidade superior a seis meses na instituição. Foram realizadas reuniões de apresentação e esclarecimento dos critérios e regras de avaliação, bem como elaborado o Manual de Avaliação de Desempenho. Ao longo do ciclo, teve lugar uma reunião intermédia de acompanhamento com cada colaborador e, posteriormente, a reunião final para comunicação dos resultados. O processo decorreu com normalidade, tendo-se registado apenas duas reclamações relativas aos resultados obtidos. Prevê-se que, ao longo de 2026, seja possível avaliar com maior rigor o impacto deste processo na equipa e no funcionamento diário da instituição.	Direção e Comissão Paritária Avaliação de Desempenho	

OE. 4- Promover o bem-estar, a formação e o desenvolvimento de competências dos colaboradores			
OBJETIVO	AÇÃO/EXECUÇÃO	RESPONSÁVEL	AVALIAÇÃO
Garantir uma taxa de cumprimento do plano de formação no mínimo em 80%	<p>O plano de formação registou uma taxa de execução de 86% das ações previstas. A única ação não realizada foi “Cuidados à Pessoa Idosa Institucionalizada”. Apesar da sua elevada relevância, não foi possível concretizá-la devido ao número mínimo de participantes exigido (15 formandos). Procurou-se estabelecer parcerias com outras IPSS, de forma a atingir esse número; no entanto, as instituições convidadas não demonstraram disponibilidade, sobretudo devido às diferentes rotinas organizacionais e à complexidade acrescida na gestão de formações conjuntas. Assim, não se reuniram as condições necessárias para a sua realização, apesar de a formação ser gratuita.</p> <p>Destaca-se, pela positiva, a formação em Soft Skills, composta pelos seguintes módulos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Módulo 1: Colaboração e Trabalho em Equipa • Módulo 2: Comunicação Eficaz • Módulo 3: Relacionamento Interpessoal e Gestão de Conflitos <p>Esta ação caracterizou-se por uma forte componente prática, registando elevada adesão por parte dos colaboradores e um feedback muito positivo. Alguns participantes referiram, inclusivamente: “<i>Nunca participei numa formação assim</i>” e “<i>Espetacular</i>”, evidenciando o impacto significativo desta iniciativa.</p> <p>Orçamentado: 300€ Resgate Fundo Compensação: 1.857,51€ Gasto: 3.914,40€</p>	DT	
Desenvolver ações de formação internas “in loco” (meta: 2 anuais)	<p>Realizou-se a formação interna: Uso do LifeVac e máscara de reanimação para SBV, participaram na ação com duração aprox. 1h00, 6 colaboradoras (27%) .</p>	Enfermeira	
Aumentar os benefícios para os colaboradores através de parceria com clínica de osteopatia	<p>No 2.º ano da parceria com a clínica, registou-se um aumento significativo na utilização das consultas por parte dos colaboradores. Em média, realizaram-se 9 consultas por mês, o que corresponde a uma taxa de adesão de cerca de 41%. Durante este ano, a parceria foi reforçada. Para além das consultas de osteopatia, os colaboradores passaram também a ter acesso a consultas de acupuntura e reflexologia podal. Esta melhoria contribuiu para um aumento da adesão dos colaboradores.</p> <p>Orçamento: 3.960€ Gasto: 1.590€</p>	Direção e DT	
Facilitar o acesso dos colaboradores a atividades de fitness extralaborais a preços acessíveis	<p>Criada parceria com ginásio da linha, com benefícios exclusivos para colaboradores, aumentando as oportunidades de acesso a atividades de promoção de saúde e bem-estar a preços bastante competitivos. Colaboradores usufruem de 20% desconto em todos os serviços e atividades de grupo. Resultado: adesão de duas colaboradoras.</p>	Direção e DT	
Promover atividades extralaborais que incentivem o bem-estar, o desenvolvimento pessoal e a integração dos colaboradores, contribuindo para um ambiente de trabalho saudável e motivador (meta: 5 atividades anuais)	<p>Foram dinamizadas 5 sessões das “Aulas Alegres”, realizadas no ginásio da Linha, em Portuzelo, nas quais os colaboradores participaram em diferentes atividades e jogos focados no trabalho em equipa.</p> <p>As sessões abordaram temas como o espírito de equipa, entreaajuda, confiança, relações interpessoais e dinâmicas de promoção do bem-estar e do sorriso. A adesão inicial foi alta (89%), sendo que depois houve uma diminuição 60% (2ª sessão); 57% (3ª sessão); 68% (4ª sessão) e 70% na última sessão. Em média, participaram um total de 69% colaboradores.</p> <p>O feedback global foi positivo. No entanto, por se realizarem em horário pós-laboral, verificou-se alguma resistência à participação, bem como alguma taxa de absentismo ao longo das sessões.</p> <p>Orçamentado: 305€ Gasto: 399,75€</p>	DT	
Adotar medidas de autoproteção para corrigir posturas inadequadas e utilização de cargas	<p>Foi adquirido um carrinho de transporte de cargas.</p> <p>Orçamentado: 106€ Gasto: 106,22€</p>	DT	

Eixo: Recursos Materiais

OE. 5- Promover a manutenção e requalificação das instalações e equipamentos

OBJETIVO	AÇÃO/EXECUÇÃO	RESPONSÁVEL	AValiação
Aumentar e otimizar os recursos materiais disponíveis para atividades de animação	Aquisição e melhoria das matérias de animação. Foram adquiridos 30 pesos, 30 caixas de lápis de cor, 20 borrachas e 20 afiados de lápis, bem como aquisição de jogos diversos. Orçamentado:260€ Gasto:219,12€.	DT	
Renovação de infraestruturas e de mobiliário dos WC (meta: substituição 100% armários)	Foram realizadas intervenções de requalificação nos WC que se encontravam degradados, abrangendo tetos, paredes e algumas zonas dos corredores. Estava igualmente prevista a substituição dos armários dos WC. Embora o respetivo orçamento tenha sido solicitado, o processo sofreu atrasos. No final do ano, foi entregue um modelo de armário, encontrando-se os restantes em produção, com entrega prevista ao longo de 2026. Orçamentado: 2.000€ (tetos) Gasto: 5.602,65€	DT	
Renovação de material de limpeza (meta: aspirador e carro limpeza)	Foi adquirido o material previsto. Orçamentado:202,95€ (aspirador); 300,12€ (carrinho limpeza); Gasto: 541,20€ (aspirador); 169,75€ (carrinho limpeza).	DT	
Renovação de material de cozinha.	Foi realizada a aquisição de utensílios e diversos equipamentos de cozinha. Procedeu-se igualmente à substituição da varinha elétrica, na sequência de uma avaria. Esta aquisição não estava inicialmente prevista no plano, mas revelou-se necessária. Orçamentado:503,86€ Gasto: 1.105,82€	DT e Assistente Social	
Negociar produtos/serviços que tenham uma boa relação qualidade/preço	Ao longo do ano, houve uma preocupação contínua com o acompanhamento e controlo de custos junto dos diversos fornecedores. Nesse sentido, foram realizadas negociações e efetuadas alterações em alguns serviços, nomeadamente ao nível do fornecimento de gás e da melhoria das condições contratuais com a NOS.	DT, assistente social e rececionista	
Garantir a substituição, modernização e padronização de todas as peças têxteis utilizadas na instituição	Procedeu-se à substituição das roupas de cama da instituição, conferindo aos quartos um aspeto mais moderno, harmonioso e confortável. Adicionalmente, foram adquiridas toalhas, lençóis e babetes para uso diário dos clientes. Orçamentado:2.222,50€ Gasto: 2.057,42 €	DT e rececionista	
Melhorar estética e conforto na sala de convívio da ERPI	Estava prevista a aquisição de 8 cadeirões de descanso para a sala de convívio da ERPI, a encomenda foi realizada em novembro, contudo a entrega atrasou-se bastante. Apesar do atraso a entrega realizou-se em fevereiro de 2026, tendo sido adquiridos 15 cadeirões. Orçamentado: 3.198€ Gasto: 3.788,40€	DT	
Melhorar estética e conforto dos quartos dos residentes	Substituição dos estores em todos os quartos, conferindo um aspeto mais moderno e melhor conservação dos espaços. Orçamentado: 4.000€ Gasto: 5.220€	DT	
Renovar o pavimento da Instituição	Estava prevista a renovação do pavimento linóleo da instituição, tendo sido contactados vários fornecedores. No entanto, devido aos orçamentos apresentados serem demasiado elevados, não foi possível avançar com a substituição.	DT	

Eixo: Pessoas/Clientes

OE. 6- Contribuir para a promoção do envelhecimento saudável e melhoria da qualidade de vida e bem-estar dos clientes

OBJETIVO	AÇÃO/EXECUÇÃO	RESPONSÁVEL	AVALIAÇÃO
Assegurar o cumprimento de 90% do PADAP	<p>A taxa de cumprimento do PADAP situa-se em aproximadamente 83%, constituindo um resultado global bastante positivo. No entanto, não foi possível atingir o objetivo inicialmente definido de 90%.</p> <p>De um modo geral, a maioria das atividades apresenta uma elevada taxa de cumprimento. Contudo, no que diz respeito às saídas ao exterior, a meta estabelecida (uma vez por semana) revelou-se demasiado ambiciosa. Verificou-se que a sua concretização não foi possível devido à limitação de recursos humanos e materiais, tendo sido, ainda assim, assegurada a realização de pelo menos uma saída mensal.</p>	DT, assente social e animadora	
Garantir uma taxa de satisfação dos clientes de, no mínimo, 90%	<p>No final do ano, foram aplicados questionários de satisfação, cujos resultados globais evidenciam níveis elevados de satisfação relativamente aos serviços prestados, tanto na perspetiva dos clientes como dos seus familiares.</p> <p>Resultados por resposta social:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ERPI: 91% dos clientes indicaram estar muito satisfeitos e 9% satisfeitos. • CD: 72% referiram estar muito satisfeitos e 28% satisfeitos. • SAD: 71% indicaram estar muito satisfeitos e 29% satisfeitos. <p>De um modo geral, quase todos os clientes de Centro de Dia manifestaram satisfação ou elevada satisfação com a maioria dos aspetos da instituição. Destacam-se, no entanto, alguns pontos com menor avaliação: condições para a prática de atividades (nomeadamente dimensão das salas), estado de limpeza das viaturas e qualidade das refeições. Ainda assim, o número de respostas negativas foi residual, não ultrapassando duas pessoas (cerca de 11% do público-alvo).</p> <p>Relativamente à satisfação dos familiares dos clientes de ERPI e CD, participaram 29 familiares (15 de ERPI e 14 de CD), sendo que 81,5% são filhos dos clientes. Numa escala de 1 a 5, a média de satisfação situou-se em 4,62. A totalidade dos familiares recomendaria a instituição e, se tivesse oportunidade, não a trocaria por outra. Em todos os parâmetros avaliados, apenas um inquirido se manifestou insatisfeito ou muito insatisfeito, sendo predominante o nível de "muito satisfeito". O único aspeto com maior dispersão de opiniões foi o horário de visitas, o que poderá estar relacionado com limitações de espaço e restrições no período disponível para as mesmas.</p>	DT	
Reduzir as reclamações de clientes e familiares (meta: ≤1 semestre)	<p>Recebemos três reclamações formais, uma acerca dos serviços e rotinas da Instituição e duas sobre uma profissional da Instituição.</p> <p>Todas as reclamações foram devidamente encaminhadas e resolvidas, tendo sido dado conhecimento à Direção da Instituição. Será importante continuar a trabalhar diariamente para que o nº de reclamações seja igual a zero.</p>	DT	
Aumentar o número de atividades comemorativas e saídas ao exterior (meta ≥2x mês)	<p>Verificou-se um desempenho bastante positivo ao nível das atividades comemorativas, com uma taxa de cumprimento de 121,43%, tendo sido realizadas mais 12 atividades do que o inicialmente planeado.</p> <p>De igual forma, as atividades desenvolvidas com a comunidade apresentaram uma taxa de cumprimento de 125%, correspondendo à realização de mais 6 atividades face ao previsto.</p>	DT, assistente social, animadora	
Aumentar a participação ativa da Instituição nas atividades desenvolvidas pela rede social (meta: ≥50%)	<p>Participámos ativamente em diversas atividades promovidas por IPSS do distrito, nomeadamente no Festival de Janeiras em Deão e no Carnaval em Barroselas.</p> <p>Paralelamente, promovemos iniciativas em articulação com outras instituições, destacando-se os cantares de Janeiras com a Associação de Reformados e o piquenique anual em Santa Marta de Portuzelo.</p> <p>No âmbito da atividade "Desfile de Noivas", contámos com a participação das seguintes entidades: Centro Social e Paroquial da Meadela, Centro Paroquial e Social de Subportela, Congregação Nossa Senhora da Caridade, Centro Social e Paroquial de Santa Marta de Portuzelo, Posto de Assistência Social de Alvarães e Centro Social e Paroquial de Carreço.</p> <p>Adicionalmente, participámos em iniciativas promovidas pela Câmara Municipal de Viana do Castelo, em duas ocasiões, tendo, numa delas, assumido o papel de principais dinamizadores da festa de verão, com a recriação do desfile de noivas. Face aos convites recebidos, participámos em todas as atividades, registando-se uma taxa de adesão de 100%.</p>	DT, assistente social, animadora e rececionista	

Elaborar e formalizar a candidatura junto à Junta de Freguesia para obter recursos de transporte destinados aos idosos (meta: 1x mês)

Deu-se continuidade ao protocolo estabelecido com a Junta de Freguesia, garantindo apoio mensal nas saídas ao exterior, através da cedência de transporte e respetivo motorista. Esta colaboração tem possibilitado a participação de um maior número de idosos neste tipo de atividades, promovendo a sua inclusão e bem-estar.

DT e assistente social

Eixo: Qualidade

OE. 7- Estabelecer práticas de melhoria contínua para otimizar processos e garantir conformidade com regulamentações

OBJETIVO	AÇÃO/EXECUÇÃO	RESPONSÁVEL	AVALIAÇÃO
Implementar o gestor da qualidade	O gestor da qualidade foi nomeado pela Direção da instituição, sendo esta função atualmente desempenhada pela rececionista. Apesar da obrigatoriedade de designação desta função, ainda não foi publicado o despacho governamental com as orientações necessárias para o início formal das suas funções. Não obstante, o colaborador tem vindo a desenvolver melhorias ao nível dos registos e do cumprimento das obrigações legais, destacando-se, para o efeito, a sua participação no projeto Q+REDE da Qualidade.	DT	
Implementar Plano de prevenção de Legionela	O plano foi elaborado pela empresa XZ Consultores no ano de 2024, tendo sido realizada uma análise dos recursos financeiros e humanos necessários à sua implementação. Foi solicitados orçamento e aprovação por parte da Direção para a aquisição do material necessário à realização das análises previstas. Contudo, a instituição foi alvo de obras significativas no ano de 2025, nomeadamente ao nível do sistema de aquecimento de águas, o que implica a necessidade de atualização do plano de prevenção de legionella. Por este motivo, não se procedeu à aquisição do material inicialmente previsto, uma vez que o plano terá de ser revisto, podendo também implicar a redefinição dos recursos materiais necessários à sua implementação. As obras encontram-se em fase de conclusão, prevendo-se o seu término no início de 2026. Neste sentido, já foi solicitada a atualização do plano à empresa responsável pela área de Higiene e Segurança no Trabalho, que presta apoio técnico à instituição.	DT e rececionista	
Implementar calendário de controlo analítico	A empresa Carlos Calheiro é responsável pela realização das análises, tendo sido cumprido o plano analítico definido para a instituição. Foram efetuadas análises à água, aos manipuladores, às refeições, bem como análises de pesquisa de presença de Legionella. Estas últimas foram realizadas com periodicidade trimestral para a água quente sanitária e anual para a água fria sanitária.	DT e rececionista	
Criar um contrato de manutenção preventiva de AVAC	No âmbito da candidatura PRR – Eficiência Energética, foi substituído o chiller. Em articulação com o fornecedor, já se encontra planeada a manutenção preventiva do equipamento, a realizar anualmente. No ano de 2025, não foi necessária qualquer intervenção, uma vez que o equipamento era novo.	DT	






Eixo: Sustentabilidade e Inovação

OE. 8- Promover a eficiência energética das instalações por meio de investimentos em energia renovável e tecnologias de baixo consumo.

OBJETIVO	AÇÃO/EXECUÇÃO	RESPONSÁVEL	AVALIAÇÃO
Substituir gradualmente os veículos da frota automóvel por modelos mais modernos e ambientalmente sustentáveis, priorizando eficiência energética e	No âmbito da candidatura "Mobilidade Verde Social" (ERPI/CD), foi aprovada a aquisição de uma viatura elétrica de 9 lugares, 100% elétrica, adaptada ao transporte de pessoas com mobilidade reduzida, incluindo utilizadores em cadeira de rodas. A viatura encontra-se equipada com diversos dispositivos de apoio, nomeadamente: sistema de acesso para cadeiras de rodas, degrau auxiliar, mecanismos de elevação para entrada de pessoas e cadeiras de rodas, sistemas de fixação de cadeiras de rodas, bem	Direção e DT	

custos operacionais reduzidos.	como assentos e almofadas de conceção especial, garantindo maior conforto, segurança e acessibilidade no transporte dos utentes. Orçamentado: 64.192,00€ Financiamento: 40.000€ Custo:14.024,01€		
Substituir as lâmpadas convencionais e a caldeira por uma bomba de calor, visando aumentar a eficiência energética	No âmbito da candidatura PRR – Eficiência Energética dos Edifícios, foram implementadas diversas medidas de melhoria, nomeadamente a substituição da iluminação existente por lâmpadas LED, a substituição do chiller por um equipamento mais recente e eficiente, e a substituição da caldeira a gasóleo por duas bombas de calor. Paralelamente, a instituição, a título particular, aproveitou a intervenção para proceder à substituição dos radiadores por ventiloconvetores, visando uma maior eficiência e conforto térmico. Orçamentado: 65.200€ Financiamento: 45.640€ Custo:19.560€	Direção e DT	

OE. 9- Desenvolver estratégias de angariação de fundos			
OBJETIVO	AÇÃO/EXECUÇÃO	RESPONSÁVEL	AVALIAÇÃO
Aumentar os donativos em espécie (meta: ≥3 donativo semana)	Continuamos a receber donativos do Pingo Doce durante dois dias (fim de semana). Alargámos também a recolha de donativos junto do Banco Alimentar, o que se revelou uma mais-valia.	DT	
Realização de candidatura ao programa “Bairro Feliz”	Foi submetida a candidatura ao programa Bairro Feliz, do Pingo Doce, com a iniciativa “Corpo em Movimento, Vida com Sentido”, um projeto que visava promover o envelhecimento ativo e saudável através da realização de sessões regulares de atividade física funcional, adaptadas às capacidades dos idosos, incentivando a sua autonomia e bem-estar. Através da aquisição de equipamento adequado, pretendia-se criar um ambiente motivador e seguro, onde os participantes pudessem trabalhar o equilíbrio, a força e a mobilidade, mantendo-se ativos e envolvidos. No entanto, a candidatura não passou à fase seguinte. Anos após ano, continuaremos a concorrer com ideias diferentes.	DT	
Desenvolver campanha de consignação de IRS	Realização de uma campanha com o envio de informações destinadas a empresas, colaboradores, clientes e seus familiares. A campanha também foi divulgada através das redes sociais e na Junta de Freguesia. Retorno: ainda sem dados	DT	
Assegurar a continuidade do projeto “Amigos do Centro Social” e evitar a diminuição de amigos	Durante o ano, foi estabelecida uma nova parceria para o cartão de benefícios: Ginásio da Linha em Santa Marta de Portuzelo. A recolha de quotas contou com o apoio da maioria dos colaboradores e foi realizada presencialmente durante as eucaristias nas freguesias, bem como através de contacto telefónico. Este ano registados 21 novos Amigos, houve 52 que não pagaram a quota /desistências, resultando num total de 181 Amigos efetivos para 2025. • Retorno esperado: 2.160 € • Retorno obtido: 2.368 €	DT, assistente social, rececionista e animadora	
Criar campanhas específicas alinhadas a datas comemorativas (ex.: Natal, Dia Internacional do Idoso), incentivando doações pontuais.	Desenvolvida uma atividade anual, com vista a angariação de fundo para as atividades de animação.	Toa a equipa	

LEGENDA:			
	Atingido		Não atingido
	Não avaliado		Parcialmente atingido/em desenvolvimento
	Ausencia de dados		

QUADRO RESUMO | OBJETIVOS E METAS OPERACIONAIS

Eixo	Objetivos	Atingidos	Parcialmente atingidos/em desenvolvimento	Não atingidos	Taxa de cumprimento
Comunicação e marketing	9	8	0	1	89%
Recursos Humanos	11	9	1	1	82%
Recursos Materiais	9	7	1	1	78%
Pessoas/Clientes	6	4	0	2	67%
Qualidade	4	2	2	0	50%
Sustentabilidade e Inovação	7	6	0	1	86%
TOTAL	46	36	4	6	78%

O quadro resumo dos objetivos e metas operacionais evidencia um desempenho global positivo, com uma taxa de cumprimento de 78%. Dos 46 objetivos definidos, 36 foram atingidos, 4 encontram-se em desenvolvimento e 6 não foram alcançados, o que demonstra uma boa capacidade de execução do plano de atividades e orçamento.

Destaca-se o eixo de Comunicação e Marketing, com 89% de cumprimento, refletindo elevada efetividade nas estratégias implementadas. De forma semelhante, o eixo de Sustentabilidade e Inovação apresentou desempenho relevante (86%), indicando avanços significativos nas iniciativas propostas. A área de Recursos Humanos também apresentou resultados satisfatórios, com 82% de cumprimento, ainda que com algumas ações em desenvolvimento e não concluídas.

Por outro lado, os eixos de Recursos Materiais (78%) e Pessoas/Clientes (67%) evidenciam a necessidade de reforço nas estratégias e alocação de recursos, de modo a garantir maior eficiência na execução das metas. O eixo de Qualidade, com 50% de cumprimento, requer atenção prioritária, sobretudo na conclusão das ações em desenvolvimento, visando elevar o desempenho global.

Em suma, os resultados indicam uma adequada aplicação dos recursos na maioria dos eixos, ainda que se identifiquem áreas que requerem melhoria contínua, nomeadamente ao nível da qualidade e da superação dos constrangimentos que condicionaram o cumprimento integral de alguns objetivos.

DESTAQUES 2025

Ao longo do ano de 2025, a Instituição consolidou e reforçou a sua intervenção social através da dinamização de diversas iniciativas e do estabelecimento de parcerias estratégicas, evidenciando o seu compromisso com a comunidade e o cumprimento dos objetivos definidos para o período em análise.

Entre as principais ações desenvolvidas, destacam-se:

REFORÇO PARCERIA COM A CLÍNICA DE OSTEOTERAPIAS

Disponibilização de serviços especializados de saúde e bem-estar para os colaboradores e amigos do CSCPC, contribuindo para a melhoria da sua qualidade de vida e bem-estar.

Oferta de uma consulta mensal aos colaboradores da Instituição a metade do preço:

-Consultas de Osteopatia;

-Consulta de Acupuntura;

-Consulta de reflexologia podal;

Participantes: média 41% das colaboradoras (aumento de adesão face ao ano anterior)



PARCERIA COM A CÂMARA MUNICIPAL DE VIANA DO CASTELO

Desenvolvimento de atividades voltadas para a população idosa, promovendo o envelhecimento ativo e a inclusão social por meio de iniciativas culturais, esportivas e recreativas. Além disso, fornecimento de apoio financeiro e materiais à instituição, bem como a realização de doações para os Idosos.

- Projeto "FESTA DE VERÃO": O Centro Social de Cardielos assumiu o papel de principal dinamizador da Festa de Verão promovida pela Câmara Municipal de Viana do Castelo. No âmbito desta iniciativa, fomos convidados pela Vereadora da CMVC a recriar o desfile de noivas, previamente organizado pela instituição, com o objetivo de o apresentar às IPSS de todo o concelho de Viana do Castelo. Este convite constitui um reconhecimento do trabalho desenvolvido pela



Instituição, indo ao encontro da sua visão estratégica de se afirmar como uma IPSS de referência regional, reconhecida pela qualidade e qualificação da sua intervenção, com impacto positivo na comunidade.

- Apoio Material e logística

Cedência de expositores, cadeiras, guarda-sóis, transporte...



PARCERIA COM A UNIÃO DE FREGUESIAS DE CARDIELOS E SERRELEIS

Contamos com apoio logístico no transporte dos clientes para deslocações ao exterior, incluindo motorista para esse fim.

Além disso, a junta demonstrou ser um parceiro essencial, oferecendo suporte em informações, gestão de imprevistos e disponibilização de recursos humanos e materiais.



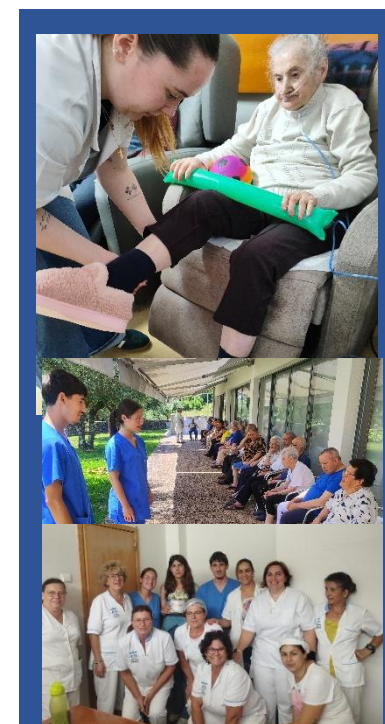
PROCOLO COM ENTIDADES DE ENSINO

Aumentámos o número de estagiários na instituição, o que implicou a realização de reuniões com escolas e coordenadores, a avaliação de estágios, o acompanhamento dos estagiários e a sua orientação.

- **Instituto Politécnico Vina do Castelo (ESSE):** estagiária do curso de Gerontologia.

-**Instituto Politécnico de Bragança:** estagiária do curso de Gerontologia

-**Agrupamento de Escolas de Arga e Lima:** acolhemos dois estagiários do Curso Profissional de Técnico Auxiliar de Saúde (120 horas).





PLANO DE SAUDE CTT - FUTURE HELTCARE

A instituição disponibilizou gratuitamente aos seus colaboradores um plano de saúde com diversos benefícios, nomeadamente: consultas de clínica geral e especialidades a preços convencionados; videoconsultas, tanto em atendimento permanente (gratuitas) como programadas; tratamentos de medicina dentária gratuitos ou a custos reduzidos na rede preferencial; serviço de médico ao domicílio disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana; e aconselhamento médico telefónico gratuito, igualmente disponível 24h/7 dias. Este benefício representa um encargo mensal para a instituição no valor de 94,60€. O plano de saúde foi também alargado aos familiares dos colaboradores, bem como aos utentes da instituição, podendo estes aderir em condições vantajosas, mediante o pagamento do respetivo custo.



FORMAÇÃO

-Aulas Alegres

Foi adquirido ao Ginásio da Linha um pacote de 5 sessões das “Aulas Alegres”, realizadas em Portuzelo, nas quais os colaboradores participaram em diversas atividades e jogos centrados no trabalho em equipa.

As sessões abordaram temas como o espírito de equipa, a ajuda, a confiança e as relações interpessoais, promovendo simultaneamente o bem-estar, a boa disposição e o sorriso entre todos os participantes.



- Soft Skills

Realizou-se formação, de carácter presencial e prático, dinamizada pela empresa MÉTODO. Esta formação teve como principal objetivo dotar os colaboradores de conhecimentos e competências ao nível dos processos de colaboração e trabalho em equipa, técnicas de comunicação eficaz, bem como do relacionamento interpessoal e da gestão de conflitos, com especial enfoque na mobilização da motivação para os objetivos da instituição.

Foram abordados os seguintes temas:

- Colaboração e Trabalho em Equipa (4h por turma)
- Comunicação Eficaz (4h por turma)
- Relacionamento Interpessoal e Gestão de Conflitos (4h por turma)

A formação revelou-se bastante positiva, tendo sido amplamente elogiada pelos colaboradores. Foi ainda afixado, no refeitório, um resumo das sessões, com o objetivo de reforçar continuamente os conhecimentos adquiridos e promover o trabalho em equipa.



- LifeVac (Dispositivo Anti-Engasgamento)

Foi realizada uma sessão de formação sobre a utilização do dispositivo anti-engasgamento *LifeVac*, ministrada pela enfermeira da instituição, com o objetivo de capacitar os colaboradores para a correta utilização do equipamento em situações de emergência.

- Projeto Q+REDE

Integração num grupo de formação na área da Qualidade, no âmbito do Projeto Q+REDE, financiado pela Câmara Municipal de Viana do Castelo. Este projeto tem a duração de 12 meses e visa a melhoria contínua dos processos de qualidade na instituição (IPSS).

- Reconhecimento, validação e Certificação de competências

Acompanhamento e apoio ao processo de conclusão do 3.º ciclo do ensino básico de uma colaboradora.



CANDIDATURAS PRR

Concluídas duas candidaturas no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR):

Eficiência Energética dos Edifícios: substituição do chiller existente por um equipamento mais eficiente, substituição da caldeira por duas bombas de calor e modernização do sistema de iluminação com instalação de lâmpadas LED. Procedeu-se também à instalação de ventiloconvectores em algumas áreas da Instituição.

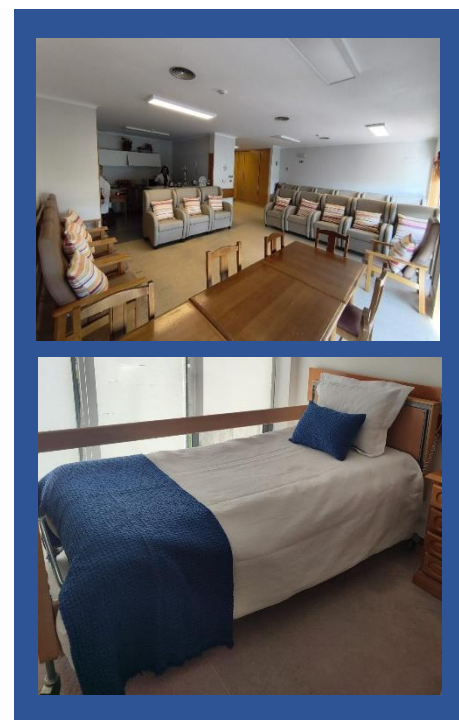
• **Mobilidade Verde Social – ERPI e CD:** aquisição de uma viatura elétrica de 9 lugares, equipada com dispositivos de apoio ao transporte de pessoas com mobilidade reduzida, nomeadamente utilizadores de cadeira de rodas



MANUTENÇÃO E REQUALIFICAÇÃO DAS INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

Durante o ano, a instituição procedeu à requalificação de diversos espaços e à aquisição de novos materiais, com o objetivo de melhorar a imagem, o conforto e o bem-estar dos utentes.

Destaca-se a aquisição de 15 cadeirões, a substituição dos estores dos quartos que se encontravam degradados e a renovação da roupa de cama. Adicionalmente, foram adquiridas almofadas para os cadeirões do Centro de Dia e da ERPI, garantindo maior conforto e uniformização dos espaços.



INQUÉRITO SATISFAÇÃO BEM-ESTAR E FELICIDADE

O Centro Social participou no estudo sobre o Índice de Bem-Estar e Felicidade Organizacional, promovido pela SCORING, em parceria com a Academia da Felicidade.

Esta iniciativa teve como objetivo avaliar o nível de bem-estar, motivação e satisfação dos colaboradores no contexto organizacional, permitindo identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria.

No âmbito deste estudo, a instituição obteve uma classificação global de 76%, refletindo um nível positivo de bem-estar organizacional e evidenciando o compromisso contínuo com a promoção de um ambiente de trabalho saudável, equilibrado e orientado para as pessoas.



CARTÃO DO AMIGO DO CENTRO SOCIAL

Continuação do projeto de angariação de fundos, em 2025 conseguimos mais uma parceria para o cartão dos amigos trazendo benefícios para os associados. Esta iniciativa visa proporcionar vantagens e descontos exclusivos aos amigos do Centro Social, fomentando a solidariedade e o envolvimento da comunidade.

Parceiros anos anteriores:

- BP Cardielos
- Mobinco
- João dos Pneus



- Farmácia Correia Lage
- AUTO LAGES Bosch Car Service
- Clínica de Osteoterapias
- Clínica Médico-Dentária de Cardielos



Novos Parceiros 2025:

- Ginásio da Linha (Portuzelo)



MOMENTOS DE CONVÍVIO DOS COLABORADORES

- Jantar de Natal

A equipa técnica organiza anualmente o Jantar de Natal, um momento especial de confraternização entre os colaboradores. Esta celebração fortalece o espírito de equipa, promove o reconhecimento pelo trabalho desenvolvido ao longo do ano e proporciona um ambiente de convívio e partilha.

- Comemoração de Aniversários

Celebramos os aniversários dos colaboradores com um pequeno momento no dia de trabalho, reforçando o sentimento de pertença e valorização individual. Estas ações contribuem para um ambiente de trabalho mais motivador, fortalecem as relações interpessoais e incentivam a cultura organizacional baseada no bem-estar e na proximidade entre a equipa.



-Piquenique Anual

Anualmente realiza-se, em S. Silvestre, o piquenique que reúne os clientes das três respostas sociais, colaboradores e membros da direção. Este momento proporciona convívio, partilha e fortalecimento de laços entre todos os participantes.

-Passeio Anual

Anualmente é organizado um passeio com os clientes, colaboradores e membros da direção. Em 2025, o passeio consistiu num dia na Quinta da Mafalala, onde foi possível vivenciar o tradicional arraial minhoto, com sardinha assada, rancho folclórico, sangria, arroz de feijoa, bombos, gigantones, concertinas e muita festa e alegria.





CONCLUSÃO

Com dedicação e empenho, conseguimos concretizar a maioria dos objetivos traçados no nosso Plano de Ação, fortalecendo assim a nossa missão e o impacto positivo na comunidade que servimos.

O Plano de Ação e Orçamento para o período em análise teve como principal eixo orientador a Melhoria Contínua da Qualidade dos Serviços, objetivo que foi amplamente alcançado. Verificaram-se elevados níveis de satisfação por parte dos clientes, colaboradores e familiares, refletindo o compromisso da instituição com a excelência no serviço prestado.

No que respeita à manutenção dos padrões de qualidade, a instituição conseguiu assegurar a consistência e o rigor dos serviços, sendo reconhecida como uma entidade de referência pela qualidade que apresenta.

Ao nível das infraestruturas e equipamentos, foram concretizadas melhorias relevantes, nomeadamente a substituição de equipamentos degradados, contribuindo para melhores condições de trabalho e maior conforto dos clientes.

Relativamente à sustentabilidade financeira e eficiência energética, destaca-se a aposta estratégica na modernização e otimização de recursos, nomeadamente através de candidatura ao

PRR e da aquisição de equipamentos mais eficientes, como viatura elétrica, chiller, bombas de calor e ventiloconvetores. Estas medidas reforçam o compromisso com uma gestão responsável e sustentável.

No âmbito da expansão e consolidação dos serviços, a instituição manteve a sua capacidade máxima de resposta, garantindo a continuidade e estabilidade no número de clientes, ao mesmo tempo reforçou a sua presença e ligação à comunidade.

Em síntese, considera-se que os objetivos definidos foram, na sua generalidade, cumpridos com sucesso, evidenciando uma gestão eficaz, orientada para a qualidade, sustentabilidade e melhoria contínua, posicionando a instituição de forma sólida para os desafios futuros.