



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE
RAIMONDA

Plano Estratégico 2026-2028



Mensagem do Presidente

É com sentido de responsabilidade e compromisso que apresentamos o Plano Estratégico 2026-2028 do Centro Social Paroquial de Raimonda.

Este documento reflete não só o percurso que temos vindo a construir ao longo dos anos, mas também a visão que orienta o nosso futuro enquanto instituição ao serviço da comunidade com as respostas sociais de Creche, Centro de Convívio, Centro de Dia, Serviço de Apoio Domiciliário e Estrutura Residencial para pessoas Idosas.

Num contexto social cada vez mais exigente, marcado por profundas transformações demográficas, económicas e sociais, torna-se essencial planear de forma estruturada, antecipar desafios e identificar oportunidades que nos permitam continuar a cumprir a nossa missão com qualidade e proximidade.

O crescimento recente da instituição, com a criação de novas respostas sociais como a Creche e a Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, representa um marco importante na nossa história e reforça o nosso compromisso de acompanhar as diferentes etapas da vida com dignidade, cuidado e humanização.

Este Plano Estratégico resulta de um processo de reflexão interna sustentado numa análise rigorosa da nossa realidade, tendo permitido definir prioridades claras e estabelecer eixos estratégicos orientadores que visam garantir a sustentabilidade da instituição, a valorização dos recursos humanos, a consolidação das respostas sociais e a promoção contínua da qualidade dos serviços prestados.

Importa destacar o papel fundamental de todos aqueles que contribuem diariamente para a missão do Centro Social, trabalhadores, parceiros, voluntários e famílias, cujo empenho e dedicação são determinantes para o sucesso da nossa intervenção.

Assumimos este plano como um compromisso coletivo, dinâmico e orientado para resultados, que exige acompanhamento, avaliação e capacidade de adaptação face aos desafios que possam surgir.

Com confiança no futuro, reafirmamos a nossa determinação em continuar a servir a comunidade com proximidade, rigor e sentido de responsabilidade social.

O Presidente,

Pe. Manuel Luís Leão Pacheco de Brito



1. Caracterização da Instituição

O Centro Social Paroquial de Raimonda, fundado a 26 de setembro de 1989, nasceu com a missão de promover a solidariedade, a inclusão e o bem-estar da comunidade.

Ao longo dos anos, foi alargando as suas respostas sociais: em 1995 iniciou o Serviço de Apoio Domiciliário (atualmente com capacidade 50 pessoas) e, em 1996, o Centro de Dia (atualmente com capacidade para 40 pessoas). Em 2010, construiu novas instalações para reforçar a qualidade dos serviços prestados.

Em 2025, inaugurou a Creche para 42 crianças e, em 2026 irá inaugurar a ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (39 residentes), consolidando o seu compromisso com o cuidado ao longo das diferentes etapas da vida.

Hoje, o Centro Social Paroquial de Raimonda afirma-se como uma instituição de referência, dedicada a acompanhar as diferentes etapas da vida, promovendo a dignidade, o cuidado e a qualidade de vida de todos.

Missão

Garantir serviços personalizados na prestação dos cuidados pessoais e humanos de forma a proporcionar o bem-estar físico, psicológico e social, bem com a autonomia e a autoestima dos utentes. Promoção integral de todos e da valorização própria de cada um, num espírito de solidariedade humana, cristã, espiritual e social; Proteção dos mais desfavorecidos mobilizando recursos humanos e materiais necessários à criação de estruturas de apoio às famílias e aos seus utentes.

Visão

Oferecer serviços de excelência proporcionando bem-estar pessoal e coletivo com vista ao desenvolvimento integral da criança e ao envelhecimento ativo do idoso.

Valores

- ✓ A Integridade, atuando nas relações interpessoais de forma educada e eticamente correta;
- ✓ A Iniciativa, antecipando-se às necessidades do cliente, e às dos colaboradores;
- ✓ A Humanização, acompanhamento do cliente pelo técnico geriátrico e envolvimento com a família;



2. Diagnóstico Organizacional

2.1 Análise PEST

Fatores Políticos	Fatores Económicos
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dependência de decisões governamentais; ✓ Forte enquadramento legal pelo Instituto da Segurança Social; ✓ Incentivos ou programas como o PARES, PRR e Portugal 2030 ✓ Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário; ✓ Constante mudança legislativa com implicações na área de atuação da organização e geradora de incertezas – instabilidade política; ✓ Prioridades de gestão das políticas nacionais e locais, que deixam de lado a Economia Social; ✓ Conflitos internacionais; 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Políticas de baixos salários que tornam as áreas da economia do cuidado em entidades da Economia Social pouco atrativas para jovens qualificados e outros trabalhadores e consequente dificuldade de recrutamento; ✓ Aumento das taxas de Inflação e de juros; ✓ Dependência de comparticipações da segurança social; ✓ Possibilidade de candidaturas a fundos públicos; ✓ Reformas e pensões baixas e consequente baixo poder de compra;
Fatores Sociais	Fatores Tecnológicos
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Envelhecimento da população (forte aumento da procura de respostas sociais dirigidas à população idosa); ✓ Redução da natalidade; ✓ Crescimento das necessidades no domínio da saúde mental, nomeadamente no que concerne às demências; ✓ Mudança das estruturas familiares, menos cuidadores informais; ✓ Isolamento social; ✓ Sociedade multicultural; 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Digitalização de processos administrativos e uso de softwares de gestão (F3M, google forms, Ankira, Educabiz); ✓ Acesso da população a tecnologias (plataforma sioslife); ✓ Baixa literacia tecnológica, por parte da população mais envelhecida;

A análise PEST revela que a instituição atua num contexto exigente, fortemente influenciado por fatores políticos e sociais, que condicionam tanto o financiamento como a procura dos serviços. Os desafios económicos, como a inflação e a dificuldade em atrair profissionais qualificados, reforçam a necessidade de uma gestão eficiente e diversificação de recursos. Por outro lado, o envelhecimento da população e o aumento das necessidades sociais intensificam a relevância da instituição na comunidade. A nível tecnológico, a digitalização apresenta-se como uma oportunidade para melhorar a eficiência e a qualidade dos serviços. Assim, a adaptação contínua e o planeamento estratégico são essenciais para garantir a sustentabilidade e o impacto social da organização.



Assim, o futuro da instituição dependerá da sua capacidade de potenciar os seus pontos fortes e aproveitar oportunidades para minimizar as fragilidades e enfrentar os desafios externos.

3. Eixos estratégicos e Plano de Ação

Com base no exercício diagnóstico realizado e no âmbito de atuação do Centro Social e Paroquial de Raimonda, tendo ainda em consideração o crescimento da instituição nos últimos anos, nomeadamente através da criação de novas respostas sociais, foram definidos quatro eixos estratégicos orientadores para a ação futura. Estes eixos não são estanques, encontrando-se interligados entre si.



Estes eixos resultam da necessidade de reforçar a capacidade de resposta da instituição face às fragilidades identificadas, nomeadamente ao nível das infraestruturas, da organização interna e da gestão de recursos, bem como de potenciar as forças já existentes, como a qualificação da equipa, a articulação entre serviços e o cumprimento dos referenciais normativos. Paralelamente, procura-se aproveitar as oportunidades identificadas no contexto envolvente, como o acesso a financiamento e a proximidade à comunidade, enquanto se mitigam as ameaças externas, incluindo a concorrência e a limitação de recursos disponíveis.

Assim, a definição destes eixos orientadores constitui um passo fundamental para promover um desenvolvimento sustentado da instituição, garantindo a melhoria contínua das respostas sociais prestadas, o reforço da gestão de recursos humanos e a consolidação de práticas de qualidade alinhadas com as necessidades dos clientes e da comunidade.



Este eixo estratégico deve, assim, privilegiar uma fase de arranque sólida e consistente, orientada para a criação de respostas sociais de confiança, sustentáveis e plenamente integradas na comunidade.

Desta forma, definimos como objetivos estratégicos para a reposta social creche:

- **OE5** – Garantir a qualidade educativa e o desenvolvimento integral das crianças;
- **OE6** - Promover a adoção de uma plataforma digital de apoio à gestão da resposta social;
- **OE7** – Promover o envolvimento das famílias;
- **OE8** – Cumprimento dos requisitos legais obrigatórios;
- **OE9** – Promover a visibilidade da resposta social na comunidade.

Em contrapartida, para a Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, foram definidos os seguintes objetivos estratégicos:

- **OE10** – Assegurar o licenciamento e legalização da ERPI;
- **OE11** – Estabelecer Acordo de Cooperação com a Segurança Social;
- **OE12** – Preparar a abertura e operacionalização da ERPI;
- **OE13** – Equipar a ERPI com os equipamentos adequados ao funcionamento;
- **OE14** – Assegurar a formação dos recursos humanos da ERPI;
- **OE15** - Garantir a qualidade e humanização dos cuidados;
- **OE16** – Promover a visibilidade da reposta social na comunidade;
- **OE17** – Cumprimento dos requisitos legais obrigatórios.

✓ **Eixo 3 - Recursos Humanos**

Os Recursos Humanos assumem um pilar essencial para a concretização da missão da instituição e para a qualidade dos serviços prestados. As pessoas constituem o principal ativo da organização, sendo determinantes na relação de proximidade, cuidado e confiança estabelecida com os clientes.

3.2 Plano de Ação

Eixo 1 – Sustentabilidade							
Objetivo Estratégico	Ação	Metas 2026	Metas 2027	Metas 2028	Indicadores	Monitorização	Responsável
<p>OE1 Revisão em alta do acordo de cooperação de Centro de Dia; Reafectação das verbas da revisão em baixa do Centro de Convívio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Requerimento aos serviços de segurança social para revisão do acordo de cooperação de centro de dia. 	<p>> 8 lugares com acordo de cooperação (total de 40 vagas em acordo)</p>	N/A	N/A	<p>- Nº de vagas aumentadas em acordo de cooperação de Centro de Dia.</p>	<p>Revisão concluída até ao final de 2026</p>	<p>Diretor Técnico CD</p>
<p>OE2 Preenchimento de vagas de todas as respostas sociais (acordo e extra acordo)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Listas de espera sempre atualizadas; - Ausência de vagas disponíveis; - Célebre integração de novos candidatos. 	<p>Creche - 90% da capacidade do acordo CD – 95% da capacidade do acordo após revisão SAD – 100% da capacidade do acordo Extra acordo 10 vagas preenchidas ERPI – após 2 meses de abertura 100% das vagas preenchidas</p>	<p>Creche – 100% da capacidade do acordo CD – 100% da capacidade do acordo SAD – 100% da capacidade do acordo Extra acordo 12 vagas preenchidas ERPI – 100% das vagas preenchidas</p>	<p>Creche - 100% da capacidade do acordo CD – 100% da capacidade do acordo SAD – 100% da capacidade do acordo Extra acordo 14 vagas preenchidas ERPI – 100% das vagas preenchidas</p>	<p>% da ocupação das diferentes respostas sociais</p>	<p>Mensalmente</p>	<p>Diretor Técnico de cada resposta social</p>



Eixo 2 - Instalação e Desenvolvimento das Respostas Sociais Creche e ERPI

Objetivo Estratégico	Ação	Indicadores	Metas 2026	Metas 2027	Metas 2028	Monitorização	Responsável
OE5 Garantir a qualidade educativa e o desenvolvimento integral das crianças	- Definição e Implementação do projeto pedagógico	- Grau de cumprimento do projeto pedagógico	90% do projeto implementado			Anualmente	Diretora Técnica - Creche
	- Diversificar atividades educativas e pedagógicas	- n.º de atividades pedagógicas realizadas	6 atividades mensais por sala	8 atividades mensais por sala	12 atividades mensais sala	Semestralmente	Diretora Técnica - Creche
OE6 Promover a adoção de uma plataforma digital de apoio à gestão da resposta social.	- Implementação e desenvolvimento da plataforma digital Educabiz	- % de trabalhadores formados na plataforma - Taxa de utilização da plataforma pelos colaboradores	100% dos trabalhadores formados 0% registos manuais			Anualmente	Diretora Técnica - Creche
	- Realizar reuniões periódicas com os encarregados de educação;	- n.º de reuniões realizadas anualmente	3 reuniões anuais por criança				Educadora de infância de cada sala
OE7 Promover o envolvimento das famílias	- Realizar atividades que envolvam os pais das crianças.	- n.º de atividades realizadas	3 a 4 atividades anuais realizadas			Anualmente	Diretora Técnica - Creche
	- Organizar e manter atualizados todos os documentos obrigatórios	- Existência de check list de documentos obrigatórios atualizada	80% do cumprimento da check list	90% do cumprimento da check list	100% do cumprimento da check list	Anualmente	Diretora Técnica - Creche
OE8 Cumprimentos dos requisitos legais obrigatórios	- Implementar as medidas de autoproteção	- Medidas de autoproteção implementadas	Formação em primeiros socorros e medidas de autoproteção	Realização de simulacro	Reciclagem da formação de primeiros socorros e medidas de proteção e realização de novo simulacro	Anualmente	Direção Diretora Técnica - Creche
	- Realização de publicações periódicas nas redes sociais	- N.º publicação semanais	1 publicação semanal			Mensalmente	Diretora Técnica - Creche
OE 9 Promover a visibilidade da resposta social na comunidade							

Creche



Eixo 4 – Qualidade

Objetivos	Ações	Indicadores	Meta 2026	Meta 2027	Meta 2028	Monitorização	Responsável
OE24 Implementar um sistema de gestão da qualidade	Diagnóstico inicial dos processos existentes	Existência de relatório de diagnóstico	Diagnóstico concluído		N/A	Anualmente	Responsável Qualidade Direções Técnicas Contabilista
	Definição de processos e procedimentos por Resposta Social	Nº de processos e procedimentos formalizados	N/A	N/A	90% dos processos e procedimentos formalizados	Anualmente	Responsável Qualidade Direções Técnicas Contabilista
OE25 Promover a melhoria contínua dos serviços	Implementação de sistema de gestão de não conformidades	Nº de não conformidades registadas e tratadas	Sistema implementado até ao final do ano 2028				Responsável Qualidade Direções Técnicas Contabilista
	Definição de ações corretivas e preventivas	% ações concluídas	80% das ações implementadas com sucesso			Anualmente	Responsável Qualidade Direções Técnicas Contabilista
OE26 Avaliar a satisfação dos utentes e famílias	Aplicação anual de questionários de satisfação	Resultados dos questionários	≥70% de satisfação global			Anualmente	Responsável Qualidade Direções Técnicas Contabilista
	Recolha anual de sugestões e reclamações	Nº de sugestões/reclamações registadas	Sistema ativo em todas as Respostas Sociais			Anualmente	Responsável Qualidade Direções Técnicas Contabilista
OE27 Garantir conformidade legal e normativa	Levantamento de requisitos legais afetos a cada resposta social	Check list de requisitos atualizada	100% dos requisitos identificados e cumpridos	Manutenção dos 100% dos requisitos cumpridos		Anualmente	Responsável Qualidade Direções Técnicas Contabilista
	Auditorias internas regulares	Nº de auditorias realizadas	Preparação documental para realização de auditorias	≥1 auditoria interna por Resposta Social/ano		Anualmente	Responsável Qualidade Direções Técnicas Contabilista



Considerações finais

O Centro Social e Paroquial assume o presente Plano Estratégico 2026-2028 como uma ferramenta de gestão imprescindível, na medida em que orienta a prossecução da sua Missão a médio e a longo prazo. É, no entanto, um instrumento dinâmico, face à atual conjuntura político-económica, pelo que poderá ser revisto, se as avaliações parciais efetuadas assim o determinarem.

Aprovado em:

20 de maio de 2026

Assinatura (s):

Manuel Luís das Pachas de Brito
Fernando António Neto
Joaquim Jorge Pinto do Couto
Dulce Santa, António
Serafim dos Santos