

Relatório de atividades CRIC 2016



Aprovado pela Assembleia Geral a 28 de março de 2017

Índice

Nota Introdutória	4
1 – Recursos Humanos	6
2 – Parcerias	8
2.1 – Avaliação de parcerias por parte do CRIC	9
2.2 – Avaliação do grau de satisfação dos parceiros	10
3 - Avaliação das necessidades e expectativas da comunidade	12
4 - Gestão de reclamações	14
5 - Formação	15
6 – Avaliação de desempenho	17
7 - Atividades desenvolvidas nas respostas sociais C.A.O. e R.A.	18
7.1. Âmbito dos serviços	18
7.2. Atividades e clientes em acordo de cooperação	19
7.2.1 Centro de Atividades Ocupacionais	19
7.2.2. Atividades na Residência Autónoma	20
7.3. Participação dos clientes e Planos individuais do CAO.	21
8 – Avaliação de Projectos	29
8.1. SOS Famílias.....	29
8.2. Grupo de Auto-representação GAR CRIC.....	19
9- Satisfação de significativos.....	29
10- Satisfação de clientes por inquérito	30
11- Satisfação dos colaboradores	31
12. Avaliação da motivação dos colaboradores	32
13. Valor acrescentado para os clientes.....	33
14. Reconhecimento aos voluntários.....	36
Considerações Finais.....	37
ANEXOS	38
Anexo 1: Registos fotográficos	39



“ Melhorar continuamente é estar *Ao serviço da diferença enquanto valor!*, como nos lembra o lema desta Instituição. Trabalhar continuamente para a valorização, *empowerment*, autodeterminação e assim melhorar a qualidade de vida de cada cliente. Essa melhoria é a verdadeira motivação, ambição e desafio diário do CRIC.

Relatório de Revisão 2015

Nota Introdutória

As atividades desenvolvidas em 2016, foram norteadas pelos objetivos previamente delineados no Plano de Atividades, aprovado para 2016, e pelo Plano Estratégico concebido para o triênio 2015/2017. Deste modo, o presente documento procura analisar e avaliar as atividades e iniciativas desenvolvidas ao longo do ano, sintetizando os aspetos relevantes.

O ano em que comemorámos *17 anos ao serviço da diferença*, fica marcado pelo número crescente de atividades desenvolvidas no exterior. Salientamos: as atuações do Grupo de Danças e Cantares do CRIC, visitas de Estudo, comparência em iniciativas da comunidade (Poema na Vila, Exposições), interação com os Jardins de Infância de Coruche e vendas de rua (bolinhos e trabalhos realizados no CAO e Residência Autónoma).

O ano supramencionado pautou-se, ainda, pela continuação da parceria com a empresa Silvex® S.A., através da qual um grupo de clientes do CRIC colaborou ativamente executando trabalhos na área colagem de etiquetas e seu armazenamento em caixas. Deste modo, o CRIC deu continuidade a uma área que pretende desenvolver cada vez mais: atividades socialmente úteis).

O CRIC assumiu a manutenção do Sistema de Gestão de Qualidade, assente no referencial EQUASS. Esta aposta na qualidade tem contribuído para uma melhoria dos serviços da Instituição, assentes nos seguintes pilares:

Missão: constituir uma resposta de qualidade ao nível da reabilitação e inclusão de pessoas em situação de deficiência e outros grupos desfavorecidos e suas famílias, através das respostas sociais: Centro de Atividades Ocupacionais e Residência Autónoma, promovendo a dignidade, a igualdade e a qualidade de vida.

Visão: tornar-se numa Instituição de referência na área da deficiência, apostando na melhoria contínua e na excelência das suas respostas.

Valores: Responsabilidade social no sentido de dar resposta às necessidades emergentes da comunidade; respeito pelos princípios de igualdade, dignidade e participação dos

clientes e suas famílias; justiça nas tomadas de decisão, no rigor da intervenção e dos serviços prestados; união entre os colaboradores da instituição no sentido de concretizar os objetivos a que nos propomos.

O presente Relatório de Atividades encontra-se suportado por diferentes documentos como: Plano Anual de Atividades; Plano e Relatório de Formação; Resultados dos Inquéritos de satisfação a colaboradores, clientes, Entidades Financiadoras, parceiros e comunidade; Resultado da Avaliação de desempenho aos colaboradores; Projetos e Candidaturas. De igual modo, encontra-se alinhado com o Plano estratégico vigente (triénio 2015/2017), pelo que, o presente relatório, mede e analisa os resultados dos objetivos estratégicos traçados.

Os grandes objetivos do CRIC, delineados no Plano estratégico mencionado anteriormente e que justificam as ações realizadas, consistiram em: a) atingir a satisfação dos clientes; b) promover a autonomia física e psíquica dos clientes; c) promover a satisfação dos colaboradores; d) cumprir os objetivos dos projetos com os parceiros; e) promover a quantificação do trabalho de *empowerment* e autodeterminação realizado pelo CRIC; f) atingir a satisfação da comunidade; g) ser uma instituição de referência na comunidade local e h) melhorar a divulgação da Instituição na Comunidade.

A Direção do CRIC pretende, ainda, reconhecer o empenho e dedicação à causa de todos os colaboradores, clientes, significativos/familiares, voluntários, amigos e parceiros ao longo do ano de 2016.

1 – Recursos Humanos

O quadro seguinte elenca os colaboradores da Instituição no ano de 2016 e as funções desempenhadas:

Quadro nº 1: Lista de Colaboradores CAO

Lista Colaboradores
Diretor Geral/Psicólogo/ Presidente da Direção Ricardo Silva
Diretora Técnica/ Professora Educação Especial / Coordenadora de Estágios Liliana Dinis
Gestor da Qualidade Simão Santos Pedro
Assistente Social Simão Santos Pedro Vanda Basílio
Administrativos Helena Graça Carlos Tadeia
Educadora Social Liliana Gafaniz
Técnica Psicossocial Nélia Correia
Motorista Natividade Trepeças
Prof. Natação/ Educação Física Marco Anacleto
Ajudante de Cozinha Mafalda Santos
Cozinheira Maria de Lurdes Fernandes
Auxiliar de Serviços Gerais Maria de Fátima Simões
Responsável pelo Grupo de voluntários Maria de Lurdes Fernandes

Quadro nº 2: Lista de Colaboradores Residência Autónoma

Lista Colaboradores R.A.
Diretor Técnico/ Psicólogo Ricardo Silva
Ajudantes de Ação Direta de 3ª Maria do Céu Tomaz Maria Virgínia Galamba Gracinda Mendes Marina Santos
Terapeuta Ocupacional Ângela Caldinhas
Auxiliar de Serviços Gerais Maria de Fátima Silva

Quadro nº 3: Lista de Voluntários

Lista Colaboradores R.A.
Expressão Musical Rafael Palma
Catequese Ir. Maria de São Paulo
Apoio aos idosos/ Eventos Maria Manuela Salgado Maria da Visitação Nobre Maria Pedreira de Sousa Cremilda Taxa Graciosa Boiça Isabel Luís Verónica César
Culinária Verónica César
Natação/ Educação Física Rafael Ribeiro

2 – Parcerias

As parcerias estabelecidas pelo CRIC complementam o trabalho desenvolvido pela Instituição, contribuindo para um incremento da eficácia na execução dos projetos e atividades que desenvolvemos anualmente.

Dado o objetivo estratégico II.1:¹ “ Ser uma Instituição de referência na Comunidade local”, a meta prevista: ≥ 9 parcerias, para 2016, foi alcançada. Concretamente, o CRIC estabeleceu parceria com 3 Entidades Financiadoras e 14 parceiros sociais superando, deste modo, a meta prevista.

Além dos parceiros protocolados, procurámos envolver a comunidade local nos nossos eventos (ao nível da participação e enquanto patrocinadores).

Em 2016 contámos com 40 patrocinadores nos eventos que desenvolvemos (Evento de Comemoração do 17º Aniversário do CRIC, Marchas Populares e *Color Night* Outono). Adicionalmente, contámos com o apoio semanal em fruta e legumes de 11 particulares do Mercado Municipal.

Seguidamente, apresentaremos um quadro elucidativo das Parcerias que o CRIC efetuou no ano de 2016:

Quadro nº 4: Entidades financiadoras e parceiros sociais

	Entidade Financiadora	Parceiro Social
Centro Distrital da Segurança Social (Santarém) – CAO e Residência Autónoma	X	
Câmara Municipal de Coruche	X	
União de Freguesias Coruche, Fajarda e Erra	X	
EAPN – Núcleo de Santarém		X
Agrupamento Escolas de Coruche		X

¹ Plano Estratégico para o Triénio 2015/2017

	Entidade Financiadora	Parceiro Social
Banco Alimentar		X
Strix Bike Team		X
Ordem dos Psicólogos		X
ESE Santarém		X
Escola Profissional de Coruche		X
SILVEX S.A.		X
Paróquia de São João Batista – Coruche		X
Rádio Voz do Sorraia		X
Centro de Saúde de Coruche		X
Viver Coruche		X
CRIAP		X
Bombeiros Municipais de Coruche		X

2.1 – Avaliação de parcerias por parte do CRIC

A avaliação das parcerias protocoladas existentes face a 2016, realizada Direção, procurou refletir, por um lado, o impacto da parceria existente e, adicionalmente, rever possíveis objetivos.

As parcerias foram avaliadas relativamente aos seguintes objetivos: a) aplicação prática da parceria; b) melhoria do desempenho da Instituição com a parceria; c) aumento dos serviços prestados graças à parceria e d) avaliação global da eficácia.

Assim, obtivemos 7 parcerias com nível 3 (acima das expectativas), 8 parcerias com nível 2 (de acordo com as expectativas) e 3 parcerias com nível 1 (aquém das expectativas).

A média da avaliação obtida (2,22) situa-se no mesmo intervalo dos últimos 3 anos², confirmando o reforço do CRIC face ao trabalho em parceria, como é notório no gráfico seguinte:

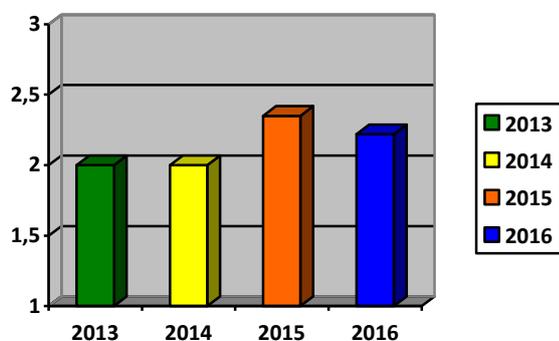


Gráfico nº 1: média de avaliação de parcerias

2.2- Avaliação do grau de satisfação dos parceiros

No que concerne a avaliação dos parceiros, após o envio a todas as entidades, rececionámos 5 inquéritos. Este valor é menor, relativamente ao ano transacto, apesar do envio a todos os parceiros de um *link* para uma resposta mais rápida, reenvio do pedido e momentos de reunião. Dadas as diferentes e crescentes solicitações, ao longo de todo o ano, e da composição da equipa técnica contar com 4 colaboradores efectivos, não foi possível realizar uma avaliação mediante reunião com alguns parceiros que distam fora do concelho de Coruche.

As questões colocadas (17) foram idênticas ao do ano anterior e incidiram no acesso à informação, participação e avaliação dos objetivos estabelecidos.

Em termos de resultados, salientamos uma **menor** satisfação face às questões nº 1: “Recebem regularmente informação sobre as atividades do CRIC?”; questão nº 4: “A organização incentiva a participação dos parceiros ao nível da gestão?” e nº 10: “É realizada periodicamente uma avaliação conjunta do grau de concretização dos objectivos estabelecidos?”.

Como medidas de incremento das áreas citadas anteriormente, a Direção considera que, relativamente à questão nº 1, não obstante a disseminação de informação

² Se considerarmos os valores sem arredondamento à unidade, verifica-se um ligeiro decréscimo da média (de 2,35 para 2,22) que não foi valorizada pela Direção.

mediante as redes sociais, site e jornal do CRIC, é pertinente a elaboração de uma *Newsletter*, a enviar a parceiros, sócios e famílias, com periodicidade mensal.

Relativamente às questões nº 4 e 10, consideramos fundamental uma maior incidência nas reuniões com parceiros onde se possam avaliar objetivos e iniciativas e implicar mais directamente as parcerias nas ações a desenvolver. Embora estas reuniões existam, sobretudo com carácter mais informal, com alguns parceiros, torna-se fundamental abranger a totalidade dos mesmos, pelo menos 1 vez por ano.

A **maior** taxa de satisfação verificou-se nas questões nº11: “ O CRIC respeita as necessidades e expectativas dos clientes para o estabelecimento de parcerias?”; nº 12: “ O CRIC é uma organização que traz mais valias para a comunidade?” e nº 15: “ De uma forma global, qual o seu grau de satisfação face à parceria estabelecida?”.

Os resultados sustentam o trabalho desenvolvido pelo CRIC e o compromisso institucional de constituir uma Instituição de referência na área da deficiência e na promoção da diferença enquanto valor.

Comparativamente aos anos anteriores, verificámos um ligeiro decréscimo da média global dos parâmetros (3,58), mantendo-se, porém, acima dos 3,5 pontos percentuais, como é visível no seguinte gráfico:

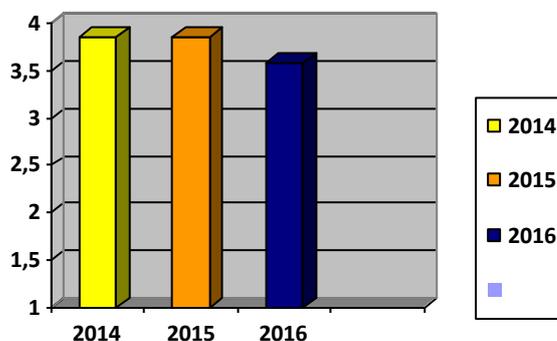


Gráfico nº 2: média de avaliação da satisfação dos parceiros

Recepcionámos, ainda, uma sugestão: “ Haverá a possibilidade de, para além do encontro semal de Catequese, com todo o grupo, haver um tempinho a combinar o dia e a hora, para preparar os que ainda não fizeram a sua 1ª Comunhão?”. A sugestão foi alvo de resposta positiva.

3 - Avaliação das necessidades e expetativas da comunidade

Com vista a avaliar o trabalho desenvolvido pelo CRIC e as necessidades sentidas pela comunidade, disponibilizámos um pequeno questionário aberto, através do nosso *site*: www.cric.pt e das redes sociais Facebook®).

Relativamente à avaliação de 2016, mantivemos as questões formuladas no ano anterior: a)“de que modo ficou a conhecer o CRIC?”; b)“ qual o grau de satisfação relativamente à informação/divulgação do trabalho desenvolvido no CRIC?”; c)“ qual o seu grau de satisfação relativamente ao trabalho desenvolvido pelo CRIC?”; d)“ qual o seu grau de satisfação relativamente aos Programas e Serviços disponibilizados pelo CRIC?”; e) “ qual o seu grau de satisfação relativamente ao que espera do CRIC?” e f) “ na sua opinião que necessidades existem na comunidade que o CRIC deveria satisfazer?”. A última questão enunciada, dada a sua natureza de pergunta aberta, pretendeu aferir as expetativas da comunidade face ao CRIC.

Recebemos 28 respostas das quais resultou o seguinte tratamento de dados:

Gráfico nº 3: Modo como ficou a conhecer o CRIC

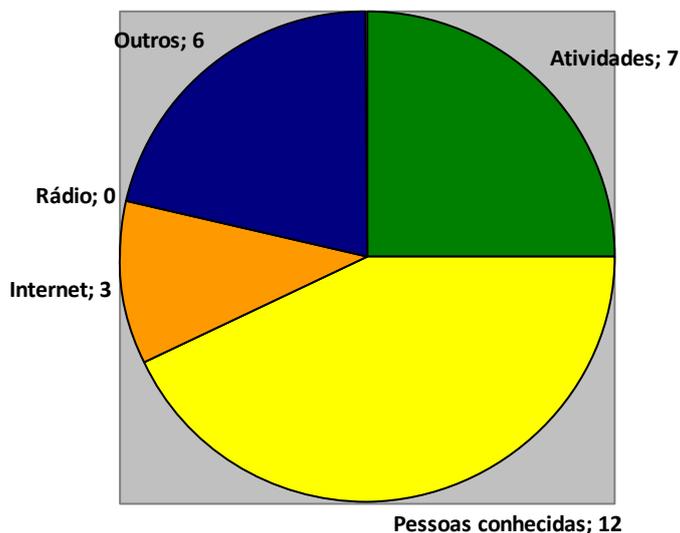


Gráfico nº 4: Grau de satisfação relativamente ao trabalho desenvolvido pelo CRIC

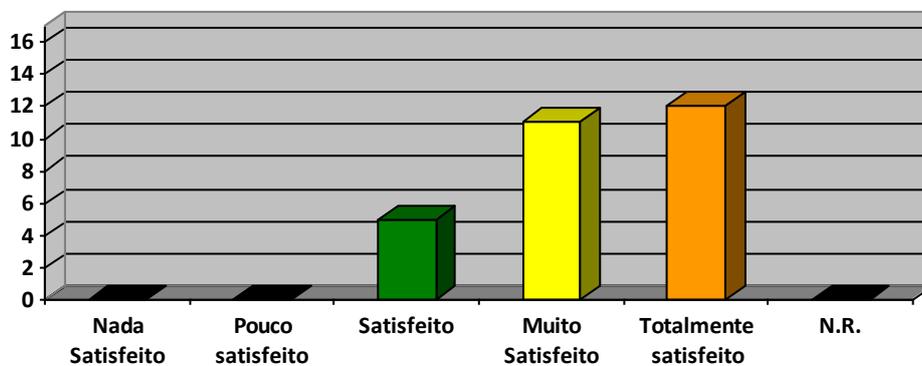


Gráfico nº 5: Grau de satisfação relativamente à informação/divulgação do trabalho desenvolvido no CRIC

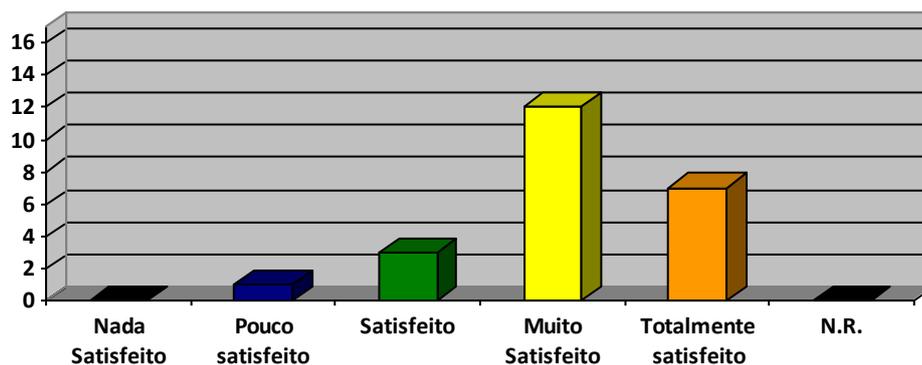


Gráfico nº 6: Grau de satisfação relativamente aos Programas e Serviços disponibilizados pelo CRIC

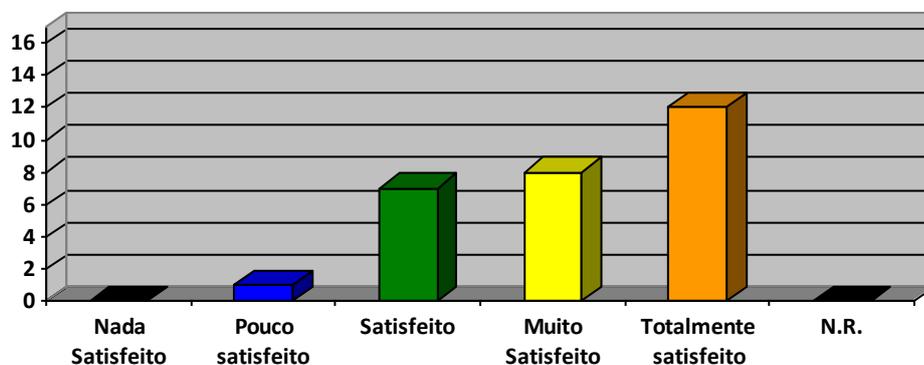
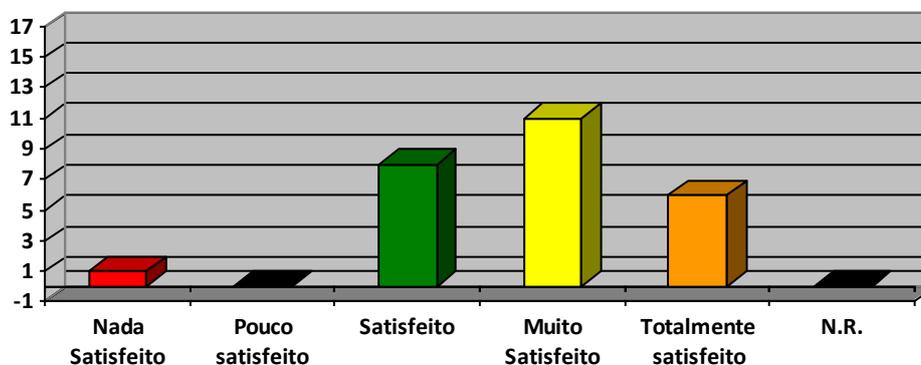


Gráfico n° 7: Grau de satisfação relativamente ao que espera do CRIC



Face à última questão, relacionada com as grandes expectativas da comunidade, continua expressiva a grande lacuna concelhia existente ao nível do apoio a pessoas em situação de deficiência dependentes: construção de um lar residencial (4 referências), serviço de apoio domiciliário (4 referências) e abertura do refeitório a pessoas carenciadas.

Também registámos referência à necessidade de um maior número de vagas; a constituição de uma rede de parcerias de apoio a atividades, nomeadamente atividades sócio-profissionais e alargar o âmbito para crianças e jovens.

Deste modo, podemos concluir que o CRIC obteve um *feedback* positivo relativamente ao inquérito, com uma média geral de 4,15 Comparativamente ao ano anterior, registámos uma expressão significativa semelhante na avaliação qualitativa do trabalho desenvolvido, prevalecendo o “ muito satisfeito” e o “ totalmente satisfeito”, com a média global a aumentar (de 3,74 para 4,15).

4 - Gestão de reclamações

Tendo por base todas as formas de auscultação e metodologias de recolha de *feedback* das partes interessadas (Livro de reclamações, procedimento de Gestão de Reclamações/ Sugestões, Caixa de sugestões/ Reclamações; *Blog*, *Facebook* e site), o CRIC não recebeu nenhuma reclamação à semelhança de 2012 , 2013, 2014 e 2015.

5 - Formação

O CRIC privilegia a formação dos colaboradores como forma de crescimento da Instituição, assente na melhoria contínua. O Plano de Formação de 2016 foi elaborado pela Direção Geral, após consulta do levantamento das necessidades de formação e no momento da avaliação de desempenho aos colaboradores. A atual Direção do CRIC incentiva os seus colaboradores a sugerir ações de formação que vão de encontro às suas necessidades e focos de interesse, promovendo, desta forma, a participação e envolvimento dos seus colaboradores nesta área. Paralelamente, procuramos que a Equipa Técnica promova formações internas, resultantes de necessidades sentidas ao longo do ano, nomeadamente em áreas ligadas à Gestão da Qualidade.

Assim, foram realizadas 67 horas de formação internas e externas:

Quadro nº 5: Ações de formação realizadas pelos colaboradores em 2016

Ação	Entidade formadora	Horas assistidas	Objetivo	Média da Eficácia	Formandos	
Intervenção multidisciplinar na deficiência: perspetivas e desafios	Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias de Lisboa	16h	Debater sobre os seguintes eixos temáticos: Direitos Humanos e Cidadania; Políticas de Inclusão na deficiência; Cultura, família e deficiência; Reabilitação, sociedade e inclusão; Integração Laboral; Saúde Bem estar e Qualidade de Vida.	100%	Liliana Dinis Liliana Gafaniz	2
Austism Spectrum Disorder	University of California (plataforma de e-learning www.coursera.org). Formadora: Patricia Schetter	25h	Compreender as características do espectro do autismo e suas implicações no comportamento, aprendizagem e capacidade de processamento de informação	100%	Liliana Dinis	1

Ação	Entidade formadora	Horas assistidas	Objetivo	Média da Eficácia	Formandos	
1ºs socorros	Bombeiros Municipais de Coruche (Formador: Marc Grafanhate)	7h	Habilitar os formandos com conhecimentos que lhes permitam prestar a primeira assistência a vítimas de acidente ou de doença súbita, até à chegada dos meios de socorro.	100%	Simão Pedro Vanda Basílio Mafalda Santos Fátima Silva Lurdes Fernandes Ricardo Silva Liliana Dinis Liliana Gafaniz	8
Concepção, gestão e Avaliação de Projectos	Formação Interna CRIC (formador: Simão Pedro)	1h	Abordar de forma objetiva estratégias para realização de projectos seguindo as fases: concepção, gestão e avaliação.	100%	Liliana Dinis Liliana Gafaniz Vanda Carvalho	3
Formação geral em Voluntariado	Maria Elisa Borges . Conselho Nacional para a promoção do voluntariado	7h	Abordar os objetivos do Voluntariado; Elencar direitos e deveres do voluntário.	100%	Lurdes Fernandes Verónica César Cremilda Taxa Isabel Luís Graciosa Boiça Manuela Maurício	5
Diabetes	USF Coruche	4h	Atualizar conhecimentos genéricos na área da diabetes: prevenção e atuação.	100%	Simão Pedro, Vanda Basílio, Mafalda Santos, Fátima Silva, Lurdes Fernandes, Liliana Dinis, Liliana Gafaniz	7
A sexualidade na deficiência	Formação interna - Dr Ricardo Silva	3h	Sensibilizar a Equipa Técnica para a importância da sexualidade na deficiência e dotá-los de instrumentos para lidarem com a sexualidade dos seus clientes.	100%	Simão Pedro Liliana Dinis Liliana Gafaniz Vanda Basílio	4
Combate a incêndios	Bombeiros Municipais de Coruche	4h	Habilitar os formandos com conhecimentos básicos que permitam a correta atuação em caso de foco de incêndio, nomeadamente utilização de extintores.	100%	Simão Pedro, Vanda Basílio, Mafalda Santos, Fátima Silva, Lurdes Fernandes, Gracinda Mendes, Marina Santos	7

6 – Avaliação de desempenho

A avaliação do desempenho dos colaboradores do CRIC realizou-se em janeiro de 2017, tal como definido pela Direção e presente no Plano da Qualidade Anual.

O resultado geral do nível de desempenho dos colaboradores foi positivo, verificando-se: 7 funções (36,84%) com o nível 4 - Muito Bom, 10 funções (52,63%) com nível 3- Bom e 2 funções (10,53%) com o nível 2 - Suficiente, o que fez uma média de **3,26**.

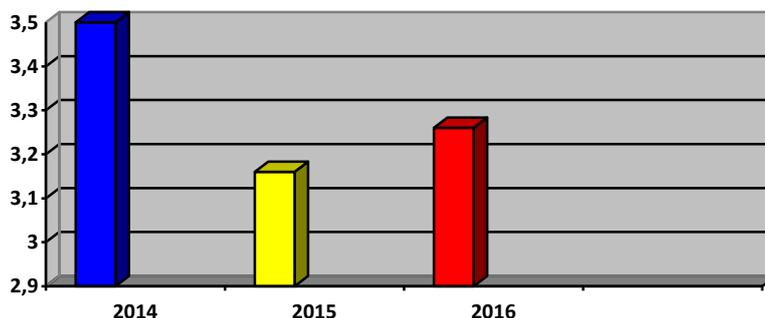
O valor alcançado em 2016 não difere, significativamente, do alcançado em 2015(3,16) o que se prende com uma maior exigência da Direção face às competências dos trabalhadores e a forma como o seu desempenho se repercute na qualidade dos serviços e qualidade de vida dos clientes. Apesar da avaliação formal de desempenho se realizar no início de cada ano civil, reportando ao ano anterior, nas reuniões de Direção, com carácter mensal, são discutidos pontos de melhoria perante as situações que vão ocorrendo e quais as áreas que necessitam de um maior reforço. Este olhar mais criterioso prende-se, igualmente, com um maior amadurecimento do processo de avaliação de desempenho, adquirido com a experiência dos últimos anos.

Assim, os resultados apresentados surgem da reflexão contínua, por parte da Direção do CRIC, sobre as competências de cada trabalho e pertinência dos domínios a avaliar e, de igual modo, da exigência crescente dadas as infraestruturas novas, favorecimento da formação de colaboradores e processo de certificação da Qualidade, enquanto motor para uma melhoria contínua dos seus serviços. Operacionalmente, esta reflexão pautou-se pela implementação e preenchimento de uma Matriz de Competências Técnicas e Funcionais, onde foram analisadas as seguintes áreas: Formação Académica, Formação Profissional, Experiência, Competências comportamentais e competências Técnicas Específicas e Gerais.

A gratificação dada e informada aos colaboradores, conforme definido pela Direção, consiste num dia extra de férias, aos colaboradores com avaliação 4.

O gráfico nº 9 analisa os dados dos últimos anos, com a dinâmica referida anteriormente:

Gráfico nº 8: Evolução da média de Avaliação de Desempenho



7 - Atividades desenvolvidas nas respostas sociais C.A.O. e R.A.

7.1. Âmbito dos serviços

O Centro de Atividades Ocupacionais do CRIC dirige-se a pessoas em situação de deficiência, a partir dos 16 anos. De acordo com o Decreto - lei nº 18/ 89 de 11 de Janeiro que regulamenta o seu funcionamento, tem como objetivo proporcionar aos seus clientes atividades socialmente úteis e ocupacionais, que visem um efetivo apoio físico, psíquico e social.

A resposta social de Residência Autónoma do CRIC – Centro de Reabilitação e Integração de Coruche abriu em Dezembro de 2013 e, de acordo com o Despacho Normativo n.º 28/2006, de 3 de maio de 2006, integra pessoas em situação de deficiência com capacidade de viver autonomamente.

A Residência Autónoma funciona em estreita articulação com o Centro de Atividades Ocupacionais do CRIC , empresas do mercado de trabalho, entidades formativas e outros serviços públicos e privados existentes na comunidade (saúde, serviços sociais e de apoio à empregabilidade, cultura e lazer). O apoio na inclusão e o acompanhamento individual nestas entidades potenciam uma intervenção integrada e global para a autonomização e inclusão social dos clientes.

O modelo de intervenção utilizado na Residência Autónoma tem como principal objetivo a promoção da qualidade de vida do cliente, com base nas necessidades, expetativas e potenciais do cliente, avaliadas numa perspetiva biopsicossocial. Deste

modo, é elaborado, em conjunto com o cliente, a família e/ou os representantes legais um plano de desenvolvimento individual com a finalidade de promover a sua qualidade de vida, nas mais diversas vertentes.

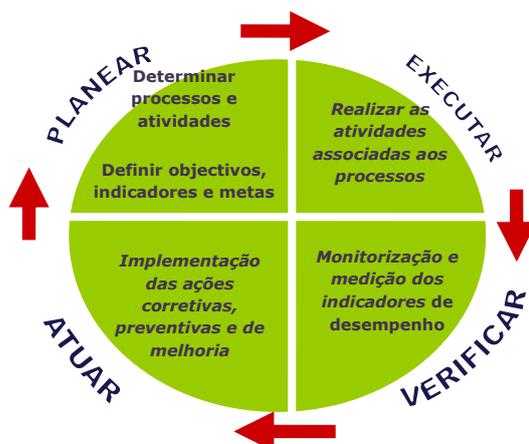
7.2. Atividades e clientes em acordo de cooperação

7.2.1. Centro de Atividades Ocupacionais

O Centro de Atividades Ocupacionais (C.A.O.) dirige-se a pessoas em situação de deficiência, a partir dos 16 anos. De acordo com o Decreto - lei nº 18/ 89 de 11 de Janeiro, que regulamenta o seu funcionamento, tem como objetivo proporcionar aos seus *clientes atividades socialmente úteis e ocupacionais que visem um efetivo apoio físico, psíquico e social*. O C.A.O.. Em 2016 prestou apoio a 35 clientes e os seguintes serviços:

a. Atividades ocupacionais (Têxteis, trabalhos manuais, jogos didáticos, atividades de lazer, atividades desportivas; área das expressões); **b. Atividades lúdico-terapêuticas** (teatro/dança, dinâmica de grupo, musicoterapia, participação em eventos desportivos inter-institucionais). **c. Atividades de desenvolvimento pessoal e social** (atividades de vida diária, promoção cognitiva, Gabinete de Psicologia, reuniões de clientes, Grupo Gar – CRIC, catequese); **d. Atividades recreativas e culturais** (saídas lúdicas, comemoração de datas festivas e aniversários, participação em iniciativas da comunidade como: “ Um poema na Vila”; “ 24 horas BTT); **e. Atividades desportivas** (Natação Adaptada e Classes de Mobilidade); **f. Apoio de terceira pessoa** (Administração terapêutica, alimentação, acompanhamento a consultas e exames, higiene pessoal; grupo de voluntariado); **g. Apoio técnico em Psicologia, Educação Especial e Serviço Social**; **h. Marketing social** (*blog*, site, página no Facebook®, folhetos, flyers, jornal da instituição, Agenda CRIC anual); **i. Atividades socialmente úteis** (parceria com a empresa Silvex S.A.).

Dado o âmbito de ação do CRIC, procurámos operacionalizar as atividades de modo coerente, transversal e com base no respeito pela individualidade de cada cliente, contribuindo para o *empowerment* e autodeterminação. As diferentes ações obedeceram ao seguinte ciclo:



7.2.2. Atividades na Residência Autônoma

A Residência Autônoma deu resposta a **5 clientes** e prestou/contemplou os seguintes serviços: a) **Terapia Ocupacional** (atividades de vida diária, realização de trabalhos para venda); b) **Culinária** (realização de refeições e doces para venda) e c) **Psicologia** (participação nas atividades da comunidade; *empowerment*, autodeterminação; promoção da qualidade de vida; atendimentos individualizados e em grupo).

7.2.3. Promoção da inserção profissional e formação de clientes da Residência Autônoma

Dada a legislação vigente e tendo em linha de conta a inclusão da pessoa em situação de deficiência na comunidade, os clientes da Residência Autônoma encontram-se inseridos nas seguintes atividades/ estruturas:

Quadro nº 6: Inserção na comunidade de clientes da R.A.

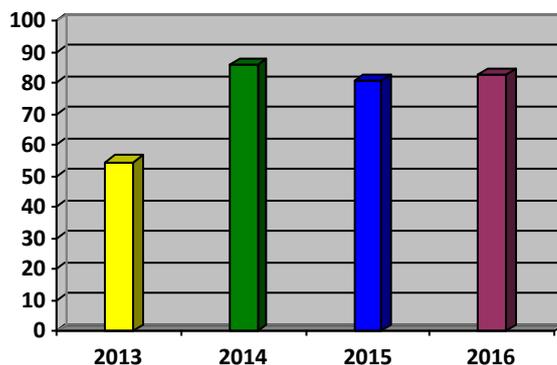
Nome	Atividade profissional/formação
J.J	Trabalhador da Câmara Municipal de Coruche (Auxiliar de Serviços Gerais)
I.A	“Programa de Competências pessoais e sociais facilitadores da empregabilidade e promotores de padrões de comportamento e estilos de vida facilitadores da inserção”. Frequência na Formação profissional na área da Agricultura (IEFPP), com componente teórica e prática: “ Projeto Vida Ativa – Curso Operador agrícola”.
V.S	“Programa de Competências pessoais e sociais facilitadores da empregabilidade e promotores de padrões de comportamento e estilos de vida facilitadores da inserção”. Conclusão de estágio profissional na Pizzaria: “Rampa”.
A.G	“Programa de Competências pessoais e sociais facilitadores da empregabilidade e promotores de padrões de comportamento e estilos de vida facilitadores da inserção”. Voluntariado na ODAC
C.M	Voluntariado no Centro de Atividades Ocupacionais do CRIC (apoio nos diferentes <i>ateliers</i> e na área da cozinha).

7.3. Participação dos clientes e Planos individuais do CAO.

Salientamos, neste ponto, a participação dos clientes e seus representantes, na elaboração e implementação do projeto individual (P.I.) que teve em linha de conta: a) as expectativas do cliente e significativos; b) as competências adquiridas (pontos fortes) do cliente; c) as necessidades (pontos a melhorar) e d) o objetivo de qualidade de vida. Este projeto, elaborado transversalmente (cliente, significativo e colaboradores) permitiu uma ação mais objetiva e assente na melhoria contínua da qualidade de vida do cliente, partindo das suas potencialidades e necessidades.

Relativamente à promoção da autonomia física e psíquica dos clientes (objetivo estratégico I.2) , a % de clientes que apresentou progressão nos planos individuais foi superior à meta prevista de 62%, atingindo 85,29% no primeiro semestre e 82,35% no segundo semestre. Face ao ano anterior, neste campo, verificamos uma tendência da % de progressão na ordem dos 80%, como é notório no gráfico seguinte:

Gráfico nº 9: % Progressão dos Planos individuais



Face ao objetivo estratégico I. 5: “ promover a quantificação do trabalho de *empowerment* e autodeterminação realizado pelo CRIC”, a taxa de cumprimento dos planos individuais situou-se nos 88,28% no primeiro semestre e 93,75% no segundo semestre.

No que concerne à avaliação por domínios, o CRIC contemplou os seguintes domínios de intervenção: **1.Académico, 2.Autonomia, 3.Bem-Estar, 4.Comunicação, 5.Desenvolvimento Pessoal e Social,6. Escrita Funcional, 7.Físico,8. Inclusão, 9.Leitura e Escrita, 10.Mobilidade, 11.Ocupacional, 12.Participação e 13. Psicossocial.**

As avaliações realizadas, em junho e dezembro de 2016, por domínio, revelam valores superiores a 50% em todos os domínios e um crescimento da média de conclusão em dezembro.

Gráfico nº 10: Avaliação por domínios-junho 2016

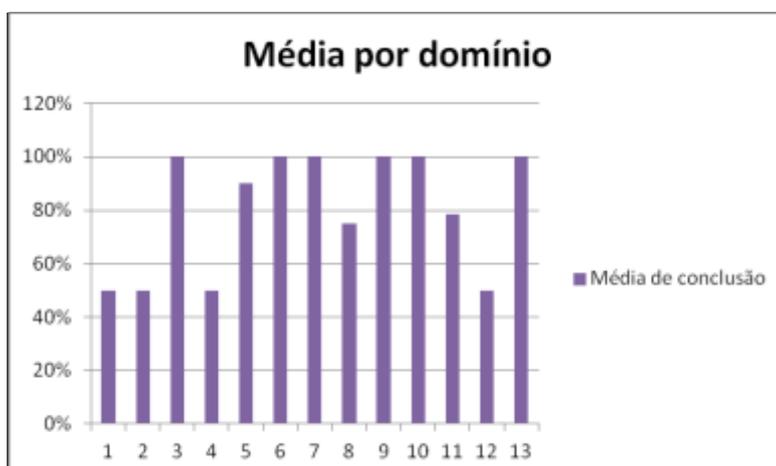
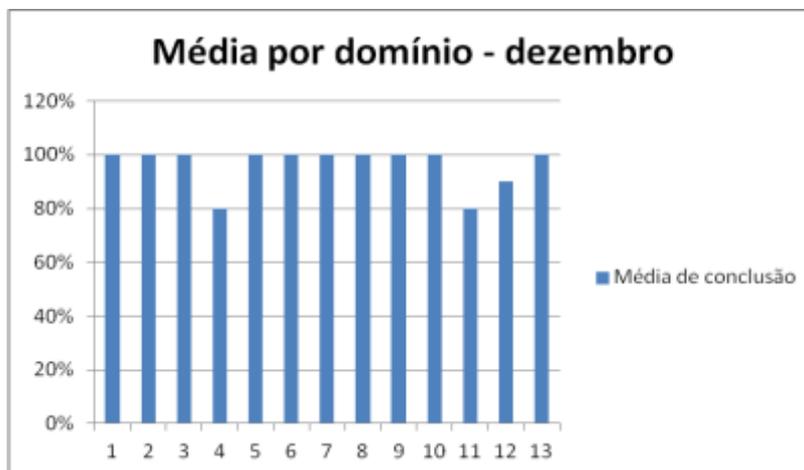


Gráfico nº 11: Avaliação por domínios-dezembro 2016



Seguidamente, apresentaremos o quadro nº 7, como síntese e avaliação das atividades realizadas no Centro de Atividades Ocupacionais do CRIC:

Domínio	Objetivo Estratégico/ objetivo específico	Atividades	Calendariza-ção	Avaliação	Obstáculos/ Elementos facilitadores
Qualidade Satisfação	I.1 Atingir a satisfação dos clientes	Realização de reuniões de clientes.	Mensalmente	Meta atingida. O balanço das reuniões mensais é bastante positivo uma vez que os clientes demonstram motivação para as mesmas, dialogam, propõem atividades e organizam eventos. Alguns dos eventos sugeridos foram: atuações do Rancho, evento de poesia e sugestões de visitas de estudo.	(+) Sistema de Gestão da Qualidade (referencial EQUASS- ASSURANCE); (+) Participação ativa dos clientes e colaboradores na dinâmica do CRIC, concorrendo para melhoria contínua dos serviços; (+) Financiamento da Segurança Social através do acordo de cooperação existente.
	I.3 Promover a Satisfação dos Colaboradores				
	I.6. Atingir a satisfação da Comunidade	Realização de reuniões gerais de colaboradores.	Janeiro, junho e dezembro	Meta atingida. Consideramos que, embora atingida a meta, continua a ser necessário um reforço deste ponto, à luz dos resultados obtidos nos inquéritos de satisfação aos colaboradores	
		Aplicação de 1 questionário de satisfação.	março	Meta atingida. Os resultados obtidos encontram-se tratados nos pontos 9 e 10 do presente relatório.	

Domínio	Objetivo Estratégico/ objetivo específico	Atividades	Calendariza-ção	Avaliação	Obstáculos/ Elementos facilitadores
Autonomia Qualidade	I.2 Promover a autonomia física e psíquica dos clientes;	Participação em eventos desportivos;	janeiro	<p>Meta atingida. Participação em 4 eventos desportivos: Corta Mato APPACDM, I Encontro de Canoagem Adaptada, Caminhada Inclusiva e Color Night Outono</p> <p>Meta atingida. Abordaram-se as seguintes áreas: coordenação motora, mobilidade geral, jogos de equipa/ estafetas, correção postural, agilidade, destreza, circuitos.</p> <p>Meta não atingida: Estágio profissional: 1 cliente. Parceria com a fábrica Silvex S.A, o que permitiu que 8 clientes do CRIC realizassem uma atividade socialmente útil. Esta atividade desenvolveu-se em setembro de 2016. A menor quantidade de trabalho, relativamente a 2015, prende-se pela distância geográfica (a fábrica situa-se em Bencavente).</p> <p>Meta atingida: visita a Santarém, Almeirim, Quinta da Silveira, Salgueirinha e praia da Figueirinha.</p> <p>Meta atingida. Venda semanal de trabalhos e produtos confeccionados na atividade de culinária. A salientar o envolvimento do grupo de voluntariado e clientes da Residência autónoma.</p>	<p>(+) Parceria com a Câmara Municipal de Coruche;</p> <p>(+) Venda de trabalhos na comunidade;</p> <p>(+) Parceria com a fábrica Silvex S.A.;</p> <p>(+) Participação ativa dos clientes na angariação de fundos para a Instituição e, conseqüentemente, valorização das suas capacidades;</p> <p>(+) Financiamento da Segurança Social através do acordo de cooperação existente.</p>
	I.5. Promover o Empowerment, autodeterminação e Qualidade de vida dos clientes do CRIC.	Dinamização de Classes de Mobilidade;	Anual		

Domínio	Objetivo Estratégico/ objetivo específico	Atividades	Calendariza-ção	Avaliação	Obstáculos/ Elementos facilitadores
Parcerias	I.4 Cumprimentos dos Objetivos dos Projetos com os parceiros	Realização da avaliação anual de parcerias.	Ao longo de todo o ano e preenchimento da ficha de avaliação de parcerias em fevereiro.	Meta atingida. Consideramos importante promover mais reuniões e momentos de difusão de informação, dada a análise dos inqueritos de satisfação às entidades parceiras e número de inqueritos recebidos.	(+) Protocolos de parcerias do CRIC.
Atividades ocupacionais	I.5 Promover a quantificação do trabalho de Empowerment e autodeterminação realizado pelo CRIC; Realizar atividades ocupacionais distintas e adequadas ao cliente Elaboração de P.I e sua avaliação, decorrente do processo de certificação da Qualidade.	Aferição dos resultados dos P.I. Dinamização de atividades no CRIC.	Semestralmente Ao longo de todo o ano.	Meta atingida. Os dados apurados encontram-se no ponto 7.3 do presente relatório. Meta atingida. Foram dinamizadas as seguintes atividades: Expressão Plástica, Expressão Musical, Teatro, Classes de Mobilidade, <i>atelier</i> de Leitura e Escrita; Atividades Ocupacionais ao domicílio, Catequese, Natação e Costura. Em todas as atividades foram cumpridos os objetivos traçados para 2016. A salientar a inclusão de atividades existentes na comunidade e adaptadas para o contexto do CRIC: dinamização de uma aula de Zumba, workshops de expressão plástica.	(+) Parceria com a Câmara Municipal de Coruche; (+) Venda de trabalhos na comunidade; (+) Participação ativa dos clientes na angariação de fundos para a Instituição e, conseqüentemente, valorização das suas capacidades; (+) Financiamento da Segurança Social através do acordo de cooperação existente.

Domínio	Objetivo Estratégico/ objetivo específico	Atividades	Calendariza-ção	Avaliação	Obstáculos/ Elementos facilitadores
Credibilidade Eventos	II.1 Ser uma Instituição de referencia na Comunidade Local Realização de eventos na comunidade	Evento Musical por ocasião do 17º Aniversário do CRIC Marchas Populares no Bairro Novo Evento Night Color Outono VII Semana da Inclusão	Abril Junho Novembro Dezembro	Meta atingida. A salientar a inclusão de um evento com características diferentes: “ Night Color Outono” que promoveu o trabalho em parceria, aliando a inclusão a áreas distintas como: Zumba, Night Color e Música (Dj). Este evento, em particular, atraiu pessoas de todas as idades e aliou a causa do CRIC ``a cause do jovem TôZé (angariação de fundos para ambos).	(+) Participação dos clientes, significativos e comunidade nos eventos; (+) Cedência do Pavilhão Multiusos (+) Financiamento da Segurança Social através do acordo de cooperação existente; (+) Patrocínios diversos da comunidade.

Domínio	Objetivo Estratégico/ objetivo específico	Atividades	Calendariza-ção	Avaliação	Obstáculos/ Elementos facilitadores
Comunicação	III.1. Melhorar a divulgação da Instituição à comunidade	Programa de rádio.	52 programas	Meta não atingida	(+) Parceria com a Rádio Voz do Sorraia; (-) Baixa médica de responsável pelo programa; (+) Parceria com a Câmara Municipal de Coruche
		Atualização das redes sociais (facebook, site, blog);	Média de 3x por semana	Meta atingida Atualização redes sociais: média 3x por semana; participação no Jornal “ Escola em Festa” e Boletim Municipal.	
		Participação em publicações do Município (Jornal “ Escola em Festa”).	1x por ano		
		Jornal Institucional: “ Caminhos Diferentes”	Trimestralmente		

8 – Avaliação de Projectos

8.1 - SOS Famílias

Em 2017 foram apoiadas 31 famílias e realizadas 2 recolhas no Pingo Doce e Intermarche de Coruche (abril e setembro). Em termos de resultados trimestrais, registámos os seguintes valores:

Quadro nº 8: N° de famílias apoiadas por trimestre

1º trimestre	27
2º trimestre	28
3º trimestre	20
4º trimestre	26

8.2 – Grupo de Auto representação – GAR CRIC

O Grupo de Auto – Representação, GAR –CRIC, foi iniciado enquanto Projecto de Inovação, em 2016. É constituído por 5 elementos: 3 representantes do CAO e 2 da Residência Autónoma, eleitos pelos seus pares. Tem como objectivo ser o porta-voz dos restantes colegas , fazendo chegar à Direção sugestões sobre o funcionamento e programação de atividades, de acordo com o interesse dos colegas. O Grupo é regido por um Regulamento Interno, tem plano de atividades e relatório de atividades. Em 2016 realizaram-se 10 reuniões do Grupo.

9- Satisfação de significativos

Com o intuito de avaliar a satisfação dos clientes/significativos, aplicou-se um inquérito de satisfação, à semelhança dos últimos dois anos. Assim, mediu-se a satisfação face às **Instalações, colaboradores, participação, respeito, informação e apoio.**

Foram devidamente preenchidos **16 inquéritos (significativos)** cujos resultados evidenciam uma média global de 3,93, com as seguintes áreas apuradas:

- a) **Áreas com maior grau de satisfação:** questão nº 19: “Esclarecimento e informação prestada pelos colaboradores sempre que precisa”; questão nº 26: “Segurança e proteção do seu educando no CRIC” e questão nº 27:” De uma forma geral, qual é o seu grau de satisfação em relação ao CRIC”.
- b) **Áreas com menor grau de satisfação:** questão nº 11: “Informação e participação na elaboração do plano individual do seu educando”; questão nº 12: “Informação de como aceder a outros serviços de apoio na comunidade” e questão nº 23: “Respeito e consideração do CRIC pelas suas sugestões e do seu educando”.

Face às áreas com menor grau de satisfação consideramos pertinente incluir mais momentos reflexivos com os significativos, nomeadamente em áreas como a participação, confidencial, *empowerment* e planos individuais.

Face à questão que exprime a forma global como os clientes/significativos percepcionam o CRIC, a média foi de 4,29 (Muito satisfeito).

9- Satisfação de clientes por inquérito

Dado o objetivo estratégico I.1: “ Atingir a satisfação dos clientes”, verificámos que a meta traçada para 2016: nível de satisfação ≥ 4 , foi alcançada (4,38).

Gráfico nº 12: Média de satisfação clientes por questão



Gráfico nº 13: Média de satisfação clientes por questão simplificado



11 - Satisfação dos colaboradores

A avaliação do grau de satisfação dos colaboradores relativamente a 2016 foi efetuada em fevereiro de 2017. Dada a importância da aferição da satisfação dos colaboradores como expressão de quem diariamente contribui para uma melhoria das respostas e trabalho, a Direção considerou fundamental estender o preenchimento dos inquéritos à Gestão do CRIC, à semelhança do ano anterior.

Em termos de resultados alcançados, a média global situou-se nos 4,05% (Muito satisfeito) e as áreas com **maior grau** de satisfação foram registadas nas perguntas nº 3: “Instalações e equipamentos disponibilizados para o exercício da sua função” e pergunta nº 30: “Qualidade global e valor acrescentado para o cliente do serviço prestado pelo CRIC”.

Relativamente às áreas com **menor grau** de satisfação, verificámos as questões nº 4: “Ajuda, colaboração e cooperação entre todos os colaboradores, questão nº 18: “Informação, comunicação e disseminação da estratégia, políticas e objetivos” e questão nº 22: “Forma e participação dos colaboradores na tomada de decisão”.

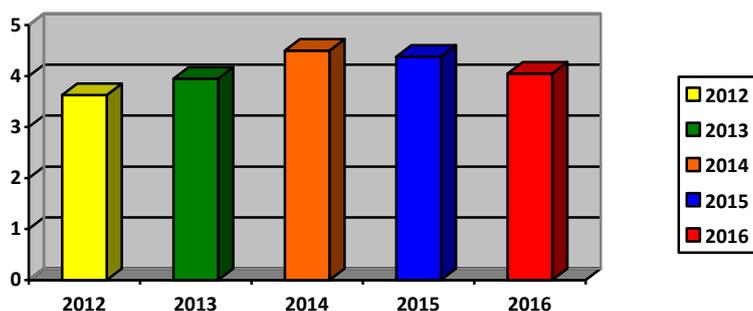
De salientar, ainda, que relativamente ao objetivo estratégico: “Promover a satisfação dos colaboradores”, verificámos que a meta pretendida de 80% de

colaboradores satisfeitos ou muito satisfeitos foi superada, atingindo 100% de satisfação. Dados os resultados obtidos, realizámos como medidas de melhoria dos aspetos com menor grau de satisfação:

1. Reuniões de colaboradores mensais para preparação de eventos fomentando a interajuda e relações interpessoais entre os mesmos;
2. Promover a participação dos colaboradores nas atividades fora do CRIC como forma de convívio e partilha;
3. Formação na área da assertividade e resolução de conflitos;
4. Promoção de um “Dia do Colaborador”, com atividades para colaboradores e voluntários.

Face aos resultados verificados nos anos anteriores, verificamos um ligeiro decréscimo da média global de satisfação, como é notório no gráfico seguinte:

Gráfico nº 14: progressão satisfação de colaboradores



12. Avaliação da motivação dos colaboradores

Após a entrega, preenchimento e devolução dos questionários de motivação relativos a 2016 por parte dos colaboradores do CRIC, a Direção procedeu ao tratamento dos dados. Verificámos que as questões que assinalaram maior pontuação se prenderam com:

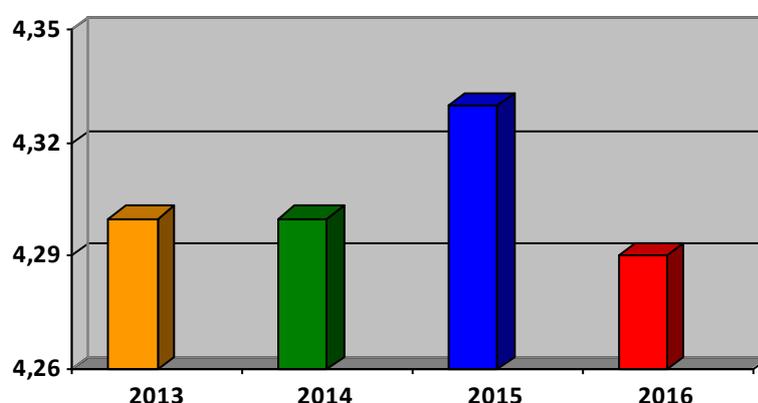
- a) Disponibilidade das instalações e equipamentos para o exercício da sua função;
- b) Disponibilidade dos materiais de apoio para o exercício da sua função;
- c) Acções de melhoria e inovação no CRIC;
- d) Polivalência e
- e) apoio da organização na sua permanente melhoria e desenvolvimento/crescimento.

As questões com menor pontuação pautaram-se por: a) Desempenho da função; b) Apresentação de novas ideias e projectos e c) Formação contínua.

A Direção considera importante investir na formação contínua de todos os colaboradores, aumentando a oferta interna e concorrendo a financiamento formativo.

Cotejando os dados aferidos com os anos anteriores, verificamos um ligeiro decréscimo da média global, como é visível no gráfico seguinte:

Gráfico nº 15: progressão média global de %motivação de colaboradores



13. Valor acrescentado para os clientes e comunidade

O grande objetivo do CRIC tem consistido em valorizar a diferença enquanto valor e potenciar o *empowerment*, autodeterminação e promoção da qualidade de vida dos seus clientes. Consideramos que as múltiplas atividades e domínios trabalhados, assim como o envolvimento de todas as partes interessadas contribuem para um serviço de qualidade, assente na melhoria contínua.

Consideramos, ainda, o cliente no seu todo: sonhos, expetativas, necessidades. Esta ampla abrangência engloba o planeamento quer das atividades, quer individual (realização, avaliação e revisão).

O CRIC apresenta uma equipa multidisciplinar, oferecendo um alargado leque de serviços e atividades, o que permite um acompanhamento holístico e contínuo. A

Instituição promove atividades ocupacionais no domicílio, a clientes que não possuam condições para frequentar o CAO, quinzenalmente .

Disponibiliza, ainda, aos seus clientes o transporte para que todos os que necessitem possam usufruir dos serviços disponíveis. A Instituição assegura, ainda, no âmbito do seu contributo para a sociedade/comunidade, transporte para os seus clientes a consultas, utilização dos serviços públicos ou outras diligências no exterior, nomeadamente no acompanhamento em processo de tribunal, ou outros solicitados, de acordo com a sua Missão e preocupações de responsabilidade social, no âmbito de uma intervenção holística junto dos seus clientes.

Em termos de valor acrescentado para a comunidade, o quadro seguinte espelha as diferentes atividades de responsabilidade social levadas a cabo pelo CRIC:

Quadro nº9: Valor acrescentado para a Comunidade

Entidade parceira/beneficiária	Âmbito Geral	Tema/tipo de apoio	Periodicidade
Agrupamento de Escolas /outros	Ações de sensibilização/Workshop	Inclusão, defirença, serviço de apoio na comunidade, atividades culturais.	Sempre que solicitado
EAPN	Cedência de Técnicos e materiais	N.A.	Sempre que solicitado
SOS Familias	Apoio a famílias em situação de carência económica	Cabazes com alimentos, refeições já confeccionadas em parceria com a Refood	Mensal
24 Horas BTT	Desporto	Realização de trofeus	1x por ano
Rede Social de Coruche	Núcleo executivo; CLAS.	Cedência de um técni e participação do Presidente da Direção.	Todas as reuniões marcadas.

Conselho Geral Agrupamento Escolas de Coruche	Comunidade educativa	Representação após nomeação mediante votação de todas as IPSS concelhias	Todas as reuniões marcadas
Conselho Municipal de Educação	Representação municipal no âmbito da educação	Representaçãp das IPSS concelhias	Todas as reuniões marcadas
NLI (Núcleo Local de Inserção)	Inserção, Inclusão	Representação de 1 Técnico	Todas as reuniões marcadas
ESE Santarém, Escola Profissional de Coruche, Escola Secundária de Coruche	Estágios curriculares	Recepção de estagiários	anualmente
ODAC	Voluntariado	Voluntariado realizado por uma cliente na área de secretariado	2x por semana
Equipa de proteção à pessoa Idosa em risco	Representação	Cedência de 1 técnico	Todas as reuniões solicitadas
Agrupamento Escolas de Coruche	Programa Individual de transição	Recepção de estagiários para realizaçãp de um PIT nas áreas de Cozinha e apoio a ateliers	Anualmente (setembro a junho)
Angariação de tampinhas de plástico	Causas: “ Ajudar o TóZé” e “ Uma cadeira para a Cláudia”	Recepção de tampinhas da comunidade	Anualmente
UNICRISANO	Associação	Sócio efectivo	Anualmente
Bairro Novo	Marchas Populares	Organização de um arraial por ocasião da festividade de S. Pedro	Junho
Comunidade	Animação socio- cultural	Atuação do Grupo Danças e Cantares Regionais do CRIC	Sempre que solicitado

14. Reconhecimento aos voluntários

Durante o ano 2016 o trabalho realizado pelo grupo de voluntários continuou a ser essencial ao nível do desenvolvimento de atividades, *marketing social* e angariação de fundos.

No entanto, reconhecemos a dificuldade de dinamização de reuniões e momentos de partilha com a regularidade dos anos transactos, pelo que os contactos para ações de voluntariado foram realizados telefonicamente.

Concretamente, o grupo de voluntariado colaborou ativamente nas seguintes ações: a) venda de rifas na Páscoa e Natal; b) venda de trabalhos e bolos nas Marchas Populares, c) vendas de rua;); d) Apoio na Color Night Outono; e) Culinária; f) expressão musical e g) atividade física/natação.

Dada a proatividade do grupo, a Direção agradece o envolvimento de todos os voluntários, reconhecendo o seu empenho, compromisso e dedicação à missão do CRIC.

Considerações Finais

O ano 2016, a que se reporta o relatório elaborado, abraçou importantes iniciativas que contribuíram para um acréscimo e qualidade do trabalho desenvolvido pelo CRIC, que tem como real preocupação a melhoria contínua dos serviços prestados aos seus clientes e comunidade.

Fazendo a retrospectiva ao ano a que se reporta o documento apresentado, destacamos a manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade (Referencial Equass; a crescente procura dos nossos serviços por parte da comunidade, nomeadamente ao nível do Projeto S.O.S. Famílias, e a crescente procura de uma resposta que ainda não possuímos, Lar Residencial, confirmada no inquérito à comunidade.

Salientamos, ainda, o nível de desempenho dos nossos colaboradores e das suas competências, com um número significativo do número de horas de formação por colaborador. Embora o valor seja menor, comparativamente a 2015, dado o término do projeto de formação gratuita através do POPH (operacionalizado, pela empresa COMPETIR S.A.), verificámos o esforço dos colaboradores em aprofundar os seus conhecimentos. O CRIC investiu, igualmente, em formação interna, em áreas propostas pelos colaboradores e resultantes da reunião de Avaliação de Desempenho.

ANEXOS

Anexo 1: Registos fotográficos



Fig. 1: Cantar as Janeiras Câmara Municipal



Fig. 2: Cantar as Janeiras na Casa Comunitária



Fig. 3: Ação de informação GNR: Internet Segura



Fig. 4: Aula de Zumba® com Patrícia Silva



Fig. 5: Atuação do Rancho do CRIC no Centro de Dia da Fajarda



Fig. 6: Participação no Corta Mato da APPACDM Santarém



Fig. 7: Janeiras J.I Santo Antonino



Fig. 8: Rancho CRIC Samora Correia



Fig. 9: Chef do Mês Vereadora Célia Ramalho



Fig. 10: Via Sacra



Fig. 11: Formação 1ºs Socorros



Fig. 12: Visita à Escola Museu Capitão Salgueiro Maia



Fig. 13: Evento Aniversário do CRIC – Desfile Histórico



Fig. 14: Evento Aniversário do CRIC – Toy



Fig. 15: Teatro do CRIAL



Fig. 16: Encontro de Dança CRIAL



Fig. 17: Visita Quinta da Silveira



Fig. 18: Marchas Populares



Fig. 19: I Encontro de Canoagem Adaptada



Fig. 20: Evento GAR CRIC



Fig. 21: Ida à praia da Figueirinha



Fig. 22: Participação no Programa The Voice



Fig. 23: Chef do Mês D. Jacinta



Fig. 24: Atelier de materiais reciclados



Fig. 25: Férias Missionárias no CRIC



Fig. 26: Caminhada Inclusiva Salvaterra



Fig. 27: Trabalhos com a Silvex



Fig. 28: Visita ao Oceanário



Fig. 29: Visita a Fátima



Fig. 30: Exposição de Presépios



Fig. 31: Color Night Outono



Fig. 32: Chef do mês Luísa Martins



Fig. 33: Cantigas para todos - CRIAL



Fig. 34: Cantar no Jardim de Infância Quinta do Lago



Fig. 35: Sessão de autógrafos escritora Ana Simão



Fig. 36: Encontro de Coros



Fig. 37: Festa de Natal CRIC



Fig. 38: Troféu realizado pelo CRIC para as 24h BTT