

# Relatório de Atividades CRIC 2018



## Índice

Nota Introdutória .....	3
1 – Recursos Humanos .....	5
2 – Avaliação Institucional de Parcerias.....	7
2.1- Avaliação do grau de satisfação dos parceiros .....	10
3 - Avaliação das necessidades e expectativas da comunidade.....	13
4 - Gestão de reclamações e Ações de melhoria .....	16
5 - Formação.....	17
6 – Avaliação de desempenho .....	19
7 - Atividades desenvolvidas nas respostas sociais C.A.O. e R.A. ....	21
7.1. Âmbito dos serviços.....	21
7.2. Atividades e clientes em acordo de cooperação .....	21
7.2.1. Atividades na Residência Autónoma .....	23
7.2.2. Promoção da inserção profissional e formação de clientes da Residência Autónoma.....	23
7.3. Planos individuais do CAO e Participação dos clientes .....	23
8 – Avaliação de Projetos .....	32
8.1 – Grupo de Auto-representação GAR CRIC .....	32
9. Outros Projetos e Programas .....	32
9.1– Refood.....	32
10. Satisfação de significativos .....	33
11. Satisfação de clientes.....	36
12. Satisfação de colaboradores.....	38
13. Avaliação da motivação dos colaboradores.....	41
14. Valor acrescentado para os clientes e para a comunidade.....	42
15. Reconhecimento aos voluntários .....	45
Considerações Finais .....	46
<b>ANEXOS</b> .....	47
Anexo 1: Registos fotográficos .....	48

“Lutamos pela integração, mas esbarramos, a cada passo, com um sistema que não reconhece diferenças e não garante igualdade de oportunidades (...) Contudo, o direito à integração começa a ser um valor assumido por um número crescente de cidadãos e instituições sociais numa linha de defesa de direitos e valores fundamentais inerentes à condição humana que só poderão enriquecer material e moralmente as comunidades integradoras e a sociedade em geral.”

Vieira, F & Pereira, M. (2003). “Se houvera quem me ensinara ...A Educação de Pessoas com Deficiência Mental”, p.19

## **Nota Introdutória**

O presente Relatório de Atividades pretende analisar e focar o conjunto de atividades desenvolvidas nas duas respostas sociais do CRIC: Centro de Atividades Ocupacionais (C.A.O.) e Residência Autónoma (R.A), durante o ano de 2018.

Destacamos, em primeiro lugar, o número crescente de atividades desenvolvidas no exterior e em parceria. Esta metodologia de trabalho contribuiu, em larga escala, para o incremento do número de atividades desenvolvidas e para um maior índice de participação. Salientamos, neste campo, atividades como: formações para clientes, participação em eventos de instituições congéneres, realização de visitas ao exterior, atuações para a comunidade, manutenção da parceria com a *Refood* e realização de atividades socialmente úteis com a empresa Silvex S.A..

O relatório encontra-se suportado por diferentes documentos: Plano Anual de Atividades 2018; Plano e Relatório de Formação 2018; Resultados dos Inquéritos de satisfação a colaboradores, clientes, entidades financiadoras, parceiros e comunidade; resultado da Avaliação de Desempenho aos colaboradores; Projetos e Candidaturas, reuniões mensais da Equipa Técnica, reuniões de colaboradores e reuniões do grupo de auto representação GAR- CRIC. De igual modo, encontra-se alinhado com o Plano Estratégico (triénio 2018/2020) pelo que, o presente documento, mede e analisa os resultados dos objetivos estratégicos traçados.

Durante 2018, o CRIC continuou a basilar o seu trabalho no sistema de Gestão da Qualidade, assente no referencial EQUASS, nível ASSURANCE. Esta aposta tem contribuído para uma melhoria contínua 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.

Os grandes objetivos do CRIC, delineados no Plano Estratégico (2018-2020), já mencionado anteriormente enquanto documento de suporte, justificam as ações realizadas, e que consistiram em: a) atingir a satisfação dos clientes; b) promover a autonomia física e psíquica dos clientes; c) promover a satisfação e motivação dos colaboradores; d) certificação EQUASS; e) cumprimento dos objetivos dos projetos com os parceiros; f) promover o *empowerment*, autodeterminação e qualidade de vida dos clientes do CRIC; g) atingir a satisfação da comunidade; h) ser uma instituição de referência na comunidade local e, por fim, i) melhorar a divulgação da Instituição à Comunidade. Consideramos que estes foram alcançados e aprofundaremos a sua concretização ao longo do Relatório.

A Direção do CRIC continuou a apostar na Inclusão dos seus clientes na comunidade e na valorização da diferença enquanto valor. Nesse sentido, privilegiámos a utilização de infraestruturas/serviços da comunidade e o trabalho em parceria. A colaboração com entidades na comunidade é bastante expressiva no Relatório de Atividades e tem contribuído para que o CRIC apresente um maior número de atividades no exterior e não se cinja apenas aos *ateliers* ocupacionais.

Dado todo o empenho e dedicação à causa de todos os colaboradores, clientes, significativos/familiares, voluntários, amigos e parceiros ao longo do ano de 2018, a Direção pretende, ainda, reconhecer o papel essencial de todos na consecução dos objetivos e novos desafios do CRIC. Apenas com este modelo de trabalho é possível definir novas melhores práticas e ultrapassar as barreiras, sobretudo as da indiferença.

## **1 – Recursos Humanos**

**Quadro nº 1: Lista de Colaboradores CAO em 2018**

<b>Lista Colaboradores</b>
<b>Diretor Geral/Psicólogo</b> Ricardo Silva
<b>Diretora Técnica/ Professora Educação Especial/Coordenadora de Estágios</b> Liliana Dinis
<b>Gestor da Qualidade/ Assistente Social</b> Simão Pedro
<b>Educadora Social/Monitora</b> Liliana Gafaniz
<b>Fisioterapeuta</b> Maria de Lurdes Salgado
<b>Psicomotricista</b> Ana Filipa Santana
<b>Administrativos</b> Helena Graça Carlos Tadeia
<b>Técnica Psicossocial/Monitora</b> Nélia Correia
<b>Motorista</b> Natividade Trepeças
<b>Prof. Natação/ Educação Física</b> Marco Anacleto
<b>Ajudante de Cozinha</b> Mafalda Santos
<b>Cozinheira</b> Maria de Lurdes Fernandes <sup>1</sup>
<b>Auxiliar de Serviços Gerais</b> Maria de Fátima Simões

**Quadro nº 2: Lista de Colaboradores Residência Autónoma em 2018**

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

<sup>1</sup> Por motivos de baixa médica encontra-se a ser substituída por Manuela Neves

### Quadro nº 3: Lista de Voluntários

<b>Voluntários</b>
<b>Catequese</b> Irmã São Paulo
<b>Costura</b> Maria Ramos
<b>Alfabetização</b> Prof. Ana Maria Flausino

## **2 – Avaliação Institucional de Parcerias**

Dado o objetivo estratégico II.1:<sup>2</sup> “ Ser uma Instituição de referência na Comunidade local”, a meta prevista de  $\geq 12$  **parcerias**, para 2018, foi alcançado, com 14 parcerias realizadas e mantidas. Esta meta delineou-se mais ambiciosa, comparativamente ao triénio anterior, principalmente pela importância que a Direção atribui ao trabalho em parceria, no que concerne a qualidade, participação e concretização de atividades.

Os objetivos e pertinência de cada entidade parceira foram revistos pela Direção e pelos parceiros, como está estabelecido (Avaliação Anual de Parcerias), o que conduziu a um momento de reflexão sobre o trabalho desenvolvido e delimitação de estratégias para potenciar novas ações. Deste modo, a Direção considera importante investir mais no estabelecimento de parcerias na Área da Formação Profissional e Experiências Socioprofissionais para jovens com Deficiência.

À semelhança do ano transacto, a Direção decidiu distinguir 3 níveis distintos: a) Financiadores, b) Parceiros Institucionais e c) Parceiros Sociais. Deste modo, em 2018, o CRIC estabeleceu parceria com 3 Entidades Financiadoras, 2 parceiros Institucionais e 12 parceiros sociais. Além dos parceiros protocolados, procurámos envolver a comunidade local nos eventos realizados ( ao nível da participação e enquanto patrocinadores). Adicionalmente, contamos com o apoio em fruta e legumes, semanal, de 11 particulares do Mercado Municipal, pão e refeições da *Refood*.

Seguidamente, apresentaremos um quadro elucidativo das Parcerias que o CRIC efetuou no ano de 2018, assim como o valor apurado na avaliação global da parceria, realizada pela Direção do CRIC:

---

<sup>2</sup> Plano Estratégico para o Triénio 2018/2020

**Quadro nº 4:** Entidades financiadoras, parceiros institucionais e parceiros sociais do CRIC

	<b>Entidade Financiadora</b>	<b>Parceiro Institucional</b>	<b>Parceiro Social</b>	<b>Avaliação Global da Parceria</b>	<b>Observações</b>
<b>Centro Distrital da Segurança Social (Santarém)</b>	X			3	
<b>Câmara Municipal de Coruche</b>		X		5	
<b>União de Freguesias Coruche, Fajarda e Erra</b>		X		4	
<b>EAPN – Núcleo de Santarém</b>			X	3	
<b>Agrupamento Escolas de Coruche</b>			X	3	
<b>Banco Alimentar</b>			X	3	
<b>Ordem dos Psicólogos</b>			X	N.A.	Durante 2018 não existiu aplicação prática.
<b>Escola Profissional de Coruche</b>			X	4	
<b>SILVEX S.A.</b>			X	3	
<b>Paróquia de São João Batista – Coruche</b>			X	3	
<b>Rádio Voz do Sorraia</b>			X	3	
<b>Centro de Saúde de Coruche</b>			X	3	
<b>Refood Coruche</b>			X	4	

	Entidade Financiadora	Parceiro Institucional	Parceiro Social	Avaliação Global da Parceria	Observações
<b>ODAC</b>			X	4	
<b>Fundação EDP</b>	X			4	Parceiro no Financiamento da carrinha de 14 lugares.
<b>CRIAP</b>			X	N.A.	Durante 2018 não teve aplicação prática. Preve-se a realização de formações, com correspondente desconto para o CRIC enquanto entidade protocolada, em 2019, na área da Terapia <i>Snoezelen</i> .

A avaliação das parcerias protocoladas existentes face a 2018, por parte da Direção, foi realizada em março de 2019 e procurou refletir sobre o impacto das parcerias existentes e revisão de objetivos.

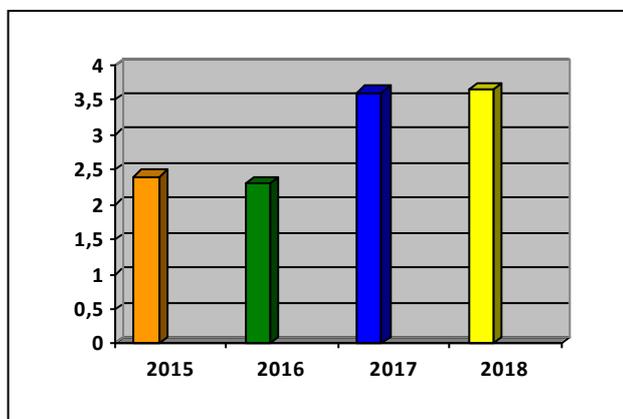
As parcerias foram avaliadas relativamente aos seguintes parâmetros: a) aplicação prática da parceria; b) melhoria do desempenho da Instituição com a parceria; c) aumento dos serviços prestados graças à parceria e d) avaliação global da eficácia.

A Direção considera que a revisão ao formulário realizada no ano transacto potenciou resultados mais objetivos, pelo que, em 2018, adoptou a mesma escala: nível 1 – muito aquém das expetativas; nível 2 – aquém das expetativas; nível 3 – de acordo com as expetativas; nível 4 – acima das expetativas e nível 5 – muito acima das expetativas.

Assim, obtivemos **8 parcerias com nível 3** ( de acordo com as expetativas), **5 parcerias com nível 4** ( acima das expetativas), **1 parceria com nível 5** ( muito acima das expetativas e as restantes parcerias sem dados de aplicação no ano em questão ( Não Aplicável).

A média da avaliação obtida (**3,5**), acompanha a tendência do ano transacto, comprovando o reforço do trabalho efetuado ao nível das parcerias nos últimos anos, como é possível verificar no seguinte gráfico:

**Gráfico nº 1:** média de avaliação de parcerias



## 2.1- Avaliação do grau de satisfação dos parceiros

A avaliação do grau de satisfação dos parceiros foi realizada em março de 2019 e visou aferir quais os domínios onde será necessário intervir de modo a garantir uma satisfação situada no nível 4 ( Muito Satisfeito) ou nível 5 ( Totalmente Satisfeito).

Dada a dificuldade nos últimos anos em recolher respostas, a Direção decidiu criar um questionário de resposta automática através de um *link*, agilizando, assim, a forma de preenchimento.

Relativamente à avaliação por parte dos parceiros, verificámos que as respostas com **menor cotação** se prenderam com o incentivo à participação dos parceiros ao nível da gestão ( questão nº 4) e realização periódica de uma avaliação conjunta do grau de concretização dos objectivos estabelecidos ( questão nº 10).

Face às questões com **maior satisfação**, a Direção verificou que se prendem com “ Todas as questões existentes com a organização foram resolvidas de forma rápida e profissional ( questão nº 2) e “O CRIC é uma organização que traz mais valias para a comunidade” (questão nº 12). À semelhança dos últimos anos, é evidenciado o prestígio e mais valia do CRIC para a comunidade e parceiros.

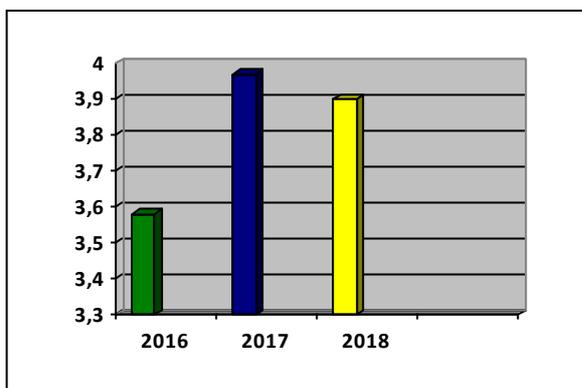
Como medidas de incremento das áreas mais críticas, citadas anteriormente, a Direção considera fundamental promover/dinamizar um maior número de momentos de partilha com os parceiros, abandonando as reuniões mais formais e privilegiando

momentos de interação mais dinâmica, nomeadamente por ocasião da Festa de Natal, Semana da Inclusão e Aniversário do CRIC.

Adicionalmente, a Direção, em 2018, começou a entregar um exemplar do Jornal: “ Caminhos Diferentes” aos parceiros locais com vista a uma maior partilha das atividades realizadas. Também existiu uma maior preocupação da disseminação do trabalho realizado pelo CRIC, nas Redes Sociais, com uma aposta na publicação de notícias no *Facebook*.

Comparativamente aos anos anteriores, verificámos uma média global novamente próxima do nível 4 (**3,90**), mantendo-se, apesar de um ligeiro decréscimo, o grau de satisfação acima da meta prevista ( $\geq 3$ ), como é visível no seguinte gráfico:

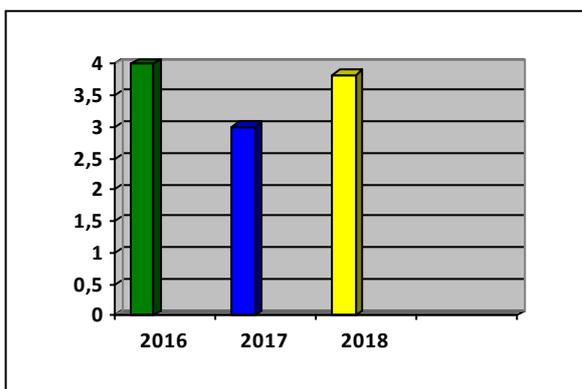
**Gráfico nº 2:** Média de avaliação da satisfação dos parceiros



Analisando as áreas chave constantes no questionário realizado e aplicado: **Informação/Comunicação, Satisfação de Parceiros face ao CRIC e Necessidades e Expetativas**, a Direção considerou pertinente verificar os resultados de cada uma e abranger essa análise aos últimos anos, como forma de verificar a variação da satisfação em domínios concretos.

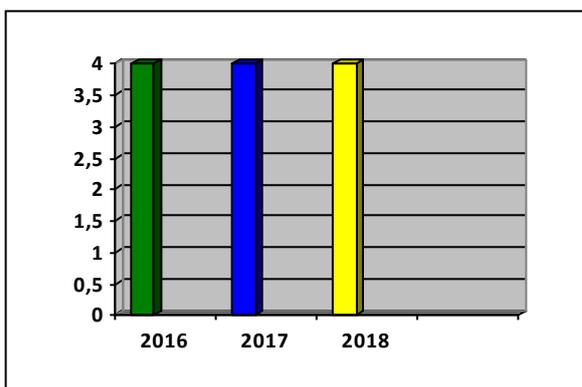
Neste campo, verifica-se que, ao nível da Comunicação, existiu um ligeiro aumento da satisfação, fruto das ações conduzidas e referidas anteriormente, ao nível da disseminação de informação aos parceiros. O gráfico seguinte, espelha a evolução registada.

**Gráfico nº 3 : Evolução ao nível da Comunicação**



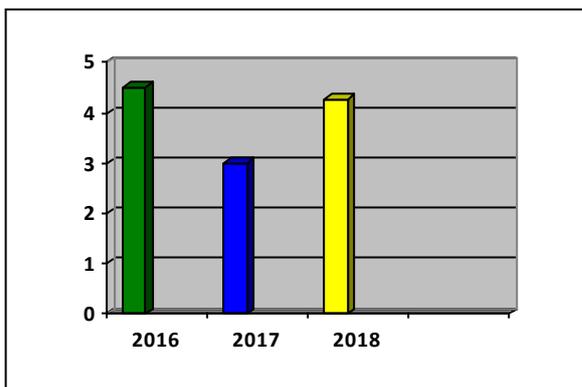
Relativamente à Satisfação dos parceiros face aos Programas e Serviços do CRIC, o valor do CRIC tem-se mantido inalterável, no nível 4, revelando um grau de Satisfação elevado no que concerne o trabalho desempenhado pelo CRIC.

**Gráfico nº 4 : Evolução ao nível da Satisfação face ao CRIC**



Neste último campo, é pertinente referir que, após um ligeiro decréscimo no ano de 2017, o valor referente à satisfação ao nível das necessidades e expetativas e a forma como são suplantadas atingiu novamente um valor acima do nível 4.

**Gráfico nº 5 : Evolução ao nível das Necessidades/Expetativas**



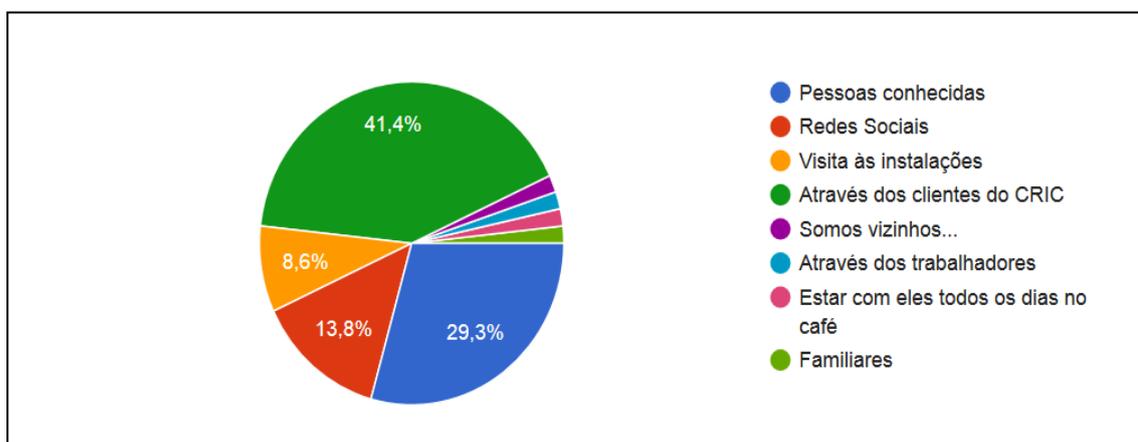
### **3 - Avaliação das necessidades e expectativas da comunidade**

Com vista a avaliar o trabalho desenvolvido pelo CRIC e as necessidades sentidas pela comunidade, disponibilizámos um pequeno questionário aberto, através da rede social Facebook® e mediante consulta direta na comunidade (alguns clientes entregaram inquéritos na comunidade, recolhendo prontamente as respostas). No total recepcionámos 58 inquéritos respondidos.

Relativamente à avaliação de 2018, dado o *feedback* do ano transacto de se tratar de um questionário demasiado repetitivo, concebemos as seguintes perguntas basilares: 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) “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 expectativas da comunidade face ao CRIC e, de igual modo, cotejar os dados apurados com os objetivos a curto, médio e longo prazo da Direção. Por se tratarem de sugestões, foram abertas e preenchidas Folhas de Sugestão para cada uma.

Concretamente, registámos os seguintes resultados por questão:

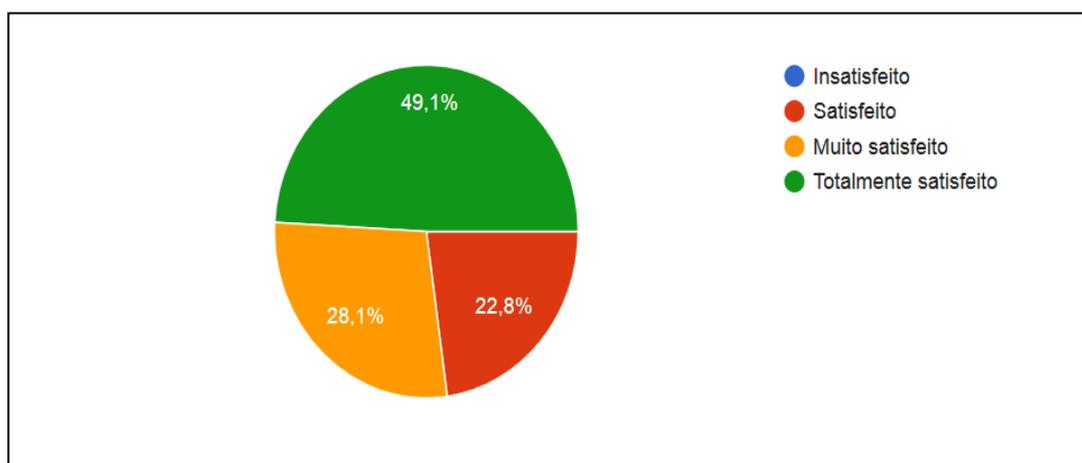
**Gráfico n.º6:** De que modo ficou a conhecer o CRIC?



A maioria das respostas recolhida nesta questão ( **41,4%**) refere conhecer o CRIC através dos seus clientes, seguida de **29,3%** que refere pessoas conhecidas como o elo à Instituição.

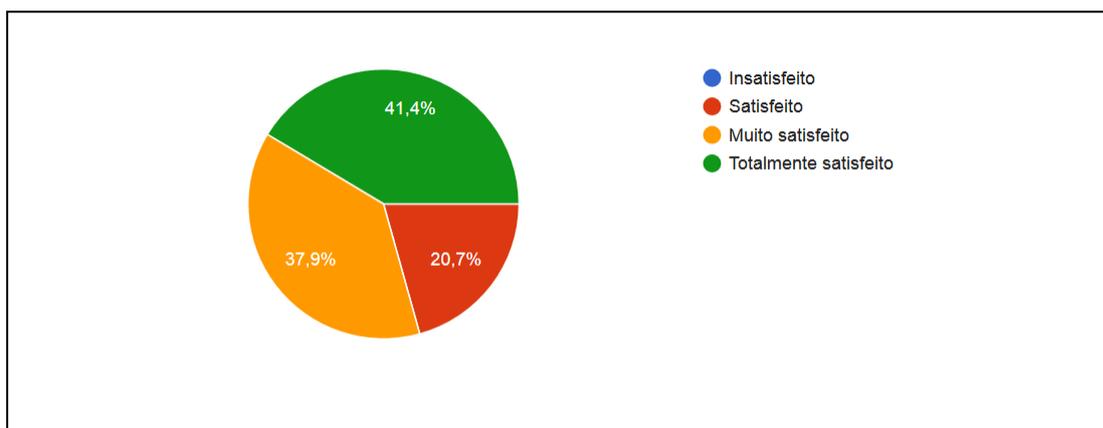
Face à questão nº 2, que pretendeu aferir o grau de satisfação relativamente à informação e divulgação do trabalho realizado, **49,1%** referiu estar totalmente satisfeito. Não se verificaram respostas que manifestassem insatisfação, como é possível verificar no Gráfico seguinte.

**Gráfico nº 7:** Grau de satisfação relativamente à informação/divulgação do trabalho desenvolvido no CRIC



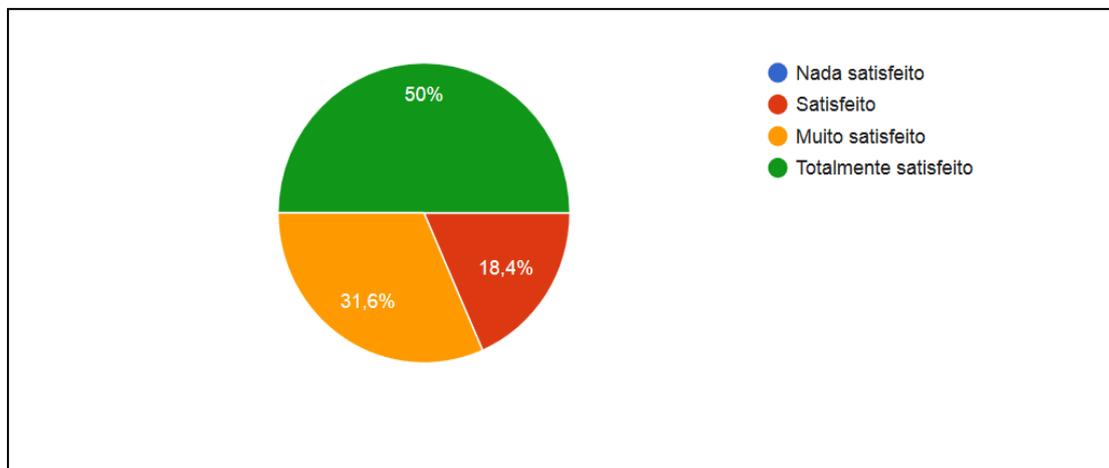
A avaliação referente ao grau de satisfação no que concerne os Programas e Serviços situou-se no Totalmente Satisfeito ( **41,4%**) seguindo-se o nível de Muito Satisfeito ( **37,9%**) e do Satisfeito ( **20,7%**), tal como espelhado no gráfico seguinte:

**Gráfico nº 8:** Grau de satisfação relativamente aos Programas e Serviços do CRIC



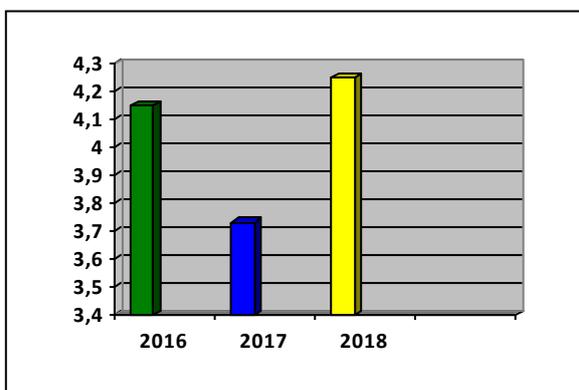
O grau de satisfação face ao trabalho desenvolvido assume **50%** de indivíduos Totalmente Satisfeitos, seguindo-se de **31,6%** Muito Satisfeitos e **18,4%** Satisfeitos.

**Gráfico n°9:** Grau de satisfação relativamente ao trabalho desenvolvido pelo CRIC



Analisados os resultados, a média de satisfação da comunidade situou-se nos **4,25 ( Muito Satisfeito)**. Cotejando a informação com os anos anteriores, verifica-se um aumento da satisfação da comunidade, expressiva no gráfico seguinte:

**Gráfico n°10:** Satisfação da comunidade 2016-2018



Face à última questão, de resposta aberta, relacionada com as grandes expectativas da comunidade, prevalece, à semelhança dos anos anteriores, a preocupação com a grande lacuna concelhia existente ao nível da estrutura de Lar Residencial ( 12 referências) e colaboração com a Escola para que, desde tenra idade, se fale sobre a diferença enquanto potencialidade, desmistificando-a ( 8 referências).

A par das menções referidas, foram enunciados os seguintes pontos: a) Serviço de Apoio Domiciliário ( 6 referências); oportunidade de realização de experiências socioprofissionais( 4 referências); aumentar o número de residentes/respostas ( 2 referências); apostar no *marketing* social ( 2 referências) e venda de produtos do CRIC via correio ( 1 referência).

Recepcionámos, de igual modo, mensagens de incentivo como: “ Gosto de ver o vosso trabalho e de vos ver a participar em tudo na comunidade. Isso é integração!”; “ Acho que instituições como o CRIC fazem um trabalho meritório que nem sempre é bem reconhecido. Continuem”; “ Acho que o CRIC neste momento desempenha grande parte das necessidades existentes na comunidade. Acolhe, tem atividades. Faz sorrir os seus utentes e isso é fantástico. Bem hajam”.

#### **4 - Gestão de reclamações e Ações de melhoria**

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 recepcionou reclamações.

Ao nível de Sugestões, foram registadas 6 no total, sendo que 4 foram provenientes da Comunidade e se pautaram pela Inclusão das Respostas Sociais de Lar Residencial e Serviço de Apoio Domiciliário; melhor divulgação das atividades; melhoria do questionário à comunidade e alargamento do âmbito/ número de vagas. Também foram registadas 2 sugestões oriundas do Grupo de Auto-Representação: GAR CRIC que consistiram na dinamização da atividade *Chef* do mês e Sugestão de Visita de Estudo ao Museu do Traje ( Lisboa).

Durante 2018 foram abertas 38 ações de melhoria que se encontram devidamente identificadas, numeradas e preenchidas no Dossier de Melhoria Contínua, do Sistema de Gestão da Qualidade.

## **5 - Formação**

O Plano de Formação de 2018 foi elaborado pela Direção Geral, após consulta do levantamento das necessidades de formação e no momento da avaliação de desempenho aos colaboradores.

A Direção atual 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 ativa dos seus colaboradores nesta área. Paralelamente, a Direção propõe formações oriundas dos parceiros, tendo em conta as necessidades formativas dos seus colaboradores. Deste modo, o CRIC privilegia a formação dos colaboradores como forma de crescimento da Instituição, assente na melhoria contínua e não, apenas, como garante do cumprimento do requisito legal.

Assim, durante 2018, foram realizadas as seguintes ações internas e externas:

**Quadro nº 5:** Ações de formação realizadas pelos colaboradores em 2018

<b>Ação</b>	<b>Entidade formadora</b>	<b>Horas assistidas</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Média da Eficácia</b>	<b>Nº Formandos</b>
Missão, Valores, Políticas	CRIC	1h30	Revisão da Política e Procedimento de confidencialidade; Abordar os conceitos de Empowerment, participação e autodeterminação; Abordar e refletir sobre a Missão, Visão e valores do CRIC.	100%	11
Formação para cuidadores de pessoas idosas e dependentes ( e-learning)	Sociedade Portuguesa de Geriatria e Gerontologia	50h	Refletir sobre boas práticas; Abordar cuidados específicos e básicos às pessoas dependentes.	100%	1
V Fórum de Educação e Ação Social – Cuidar e Proteger. Ajuda-nos a Crescer	Ação Social de Coruche	4 h	Encontro anual que visa promover o diálogo em torno de temas relacionados com a Educação e Ação Social.	100%	2

Ação	Entidade formadora	Horas assistidas	Objetivo	Média da Eficácia	Nº Formandos
VIII Ciclo de Conferências em Economia Social – Mudar para Adequar.	Santa Casa da Misericórdia de Santarém	6h	Reflectir sobre as práticas desenvolvidas em diferentes instituições e respostas sociais.	100%	2
Webinário em Saúde Mental em Portugal: análise clínica e social	Instituto CRIAP	1h	Analisar o panorama da saúde mental em Portugal e o impacto social da mesma.	100%	1
Relações interpessoais	Companhia Própria. Formadora: Fátima Teles	32h	Identificar os diferentes tipos de comunicação e o seu impacto no interlocutor; Reconhecer as condicionantes pessoais que conduzem a relações interpessoais ineficazes; Saber usar as atitudes comunicacionais adequadas à situação em causa; Distinguir o comportamento assertivo como o comportamento eficaz; Utilizar as estratégias adequadas à gestão de conflitos.		17
A gestão de emoções na morte	Formação interna: Dr. Ricardo da Silva	3h	Evidenciar as fases do luto; Dialogar em torno da vivência da morte em contexto institucional.		16

Deste modo, efetuaram-se **97h30min** efetivas de formação. Este valor foi superior ao verificado no ano anterior (36h50min) e ao valor apurado em 2016 ( 67h). O número total de horas de formação deverá manter esta dinâmica crescente dadas as novas parcerias em termos de oferta formativa e ao incentivo claro da Direção aos seus colaboradores para que procurem formação nas áreas de seu interesse, como já foi referido anteriormente.

## **6 – Avaliação de desempenho**

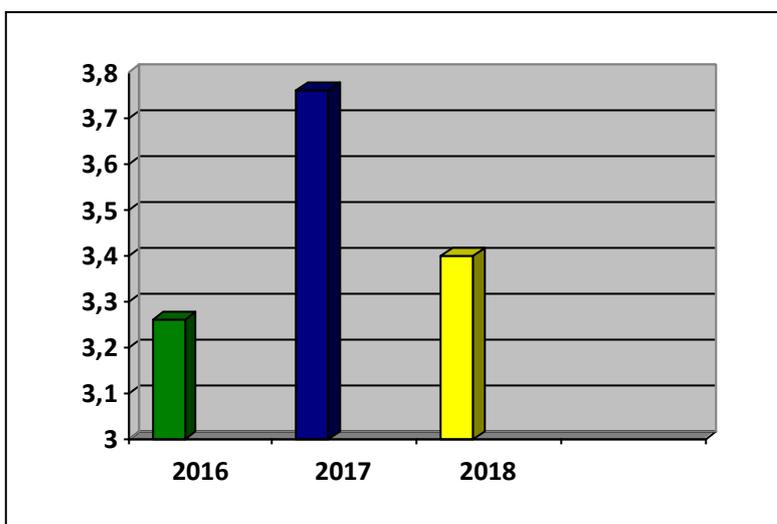
A avaliação do desempenho dos colaboradores do CRIC foi efetuada entre janeiro e fevereiro de 2019, tal como definido pela Direção e presente no Plano Anual da Qualidade. Apesar deste momento formal se verificar apenas no início de cada ano civil, reportando ao desempenho do ano anterior, a Direção discute, mensalmente, nas suas reuniões de Direção, pontos de melhoria perante as situações que vão ocorrendo e verificando quais as áreas que necessitam de maior reforço ou ação. Este olhar criterioso, prende-se, como já referido nos últimos relatório de atividades, com um maior amadurecimento do processo de avaliação de desempenho, adquirido com a experiência dos últimos anos.

À semelhança dos resultados obtidos no ano transacto, o resultado geral do nível de desempenho dos colaboradores foi positivo, registando-se: 2 funções ( 13%) no nível 2 - suficiente; 5 funções ( 33,33%) com o nível 3 – Bom e 8 funções ( 53,33%) com o nível 4 ( Muito Bom), o que fez uma média de 3,4.

O resultado alcançado é ligeiramente inferior ao verificado no ano anterior, em parte devido ao ajuste da escala avaliativa, uma vez que a exigência e rigor da Direção face às competências dos seus colaboradores e a forma como considera que o desempenho se repercute na qualidade dos serviços e qualidade de vida dos clientes se mantém igual.

No gráfico seguinte, é possível verificar a evolução verificada no último triénio.

**Gráfico nº 11: Evolução da média de Avaliação de Desempenho Colaboradores**



A melhoria dos resultados apresentados, surge 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, incremento de oportunidades de formação aos colaboradores e processo de Gestão 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 Direção analisou, ainda, os Riscos Psico-Sociais, com o intuito de reflectir sobre fatores físicos, psicológicos e sociais que possam interferir com o desempenho do colaborador, com vista a uma maior promoção da saúde e segurança quer dos colaboradores, quer dos clientes.

A gratificação dada face à Avaliação de Desempenho, conforme definido pela Direção, consiste num dia extra de férias, aos colaboradores com avaliação 4 ( Muito Bom).

## **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, expectativas e potencialidades 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**

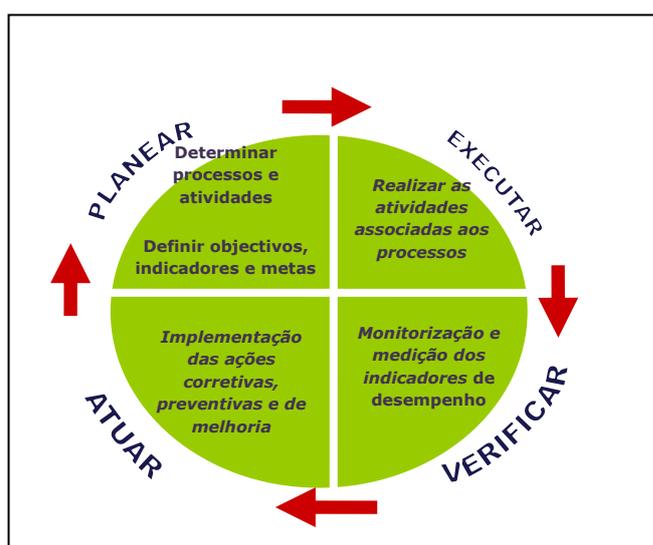
O Centro de Atividades Ocupacionais (C.A.O.) dirige-se a pessoas em situação de deficiência, a partir dos 16 anos. De acordo com o Decreto - lei nº 18/ 89 de 11 de Janeiro, que regulamenta o seu funcionamento, tem como objetivo proporcionar aos

seus clientes atividades socialmente úteis e ocupacionais que visem um efetivo apoio físico, psíquico e social. O C.A.O., com acordo para 35 clientes, prestou os seguintes serviços em 2018:

- 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, natação adaptada, classes de mobilidade, 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 de autorepresentação: Gar-CRIC catequese);
- d. Atividades recreativas e culturais** (saídas lúdicas, Grupo de Danças e Cantares Regionais do CRIC, comemoração de datas festivas e aniversários, participação em iniciativas da comunidade como: “ Um poema na Vila”, “ Bienal de Artes”);
- e. Atividades desportivas** (Natação e Classes de Mobilidade);
- f. Apoio de terceira pessoa** (Administração terapêutica, alimentação, higiene pessoal; acompanhamento a consultas e exames);
- g. Apoio técnico em Psicologia, Educação Especial, Fisioterapia, Psicomotricidade e Serviço Social;**
- h. Marketing social** (site, página no Facebook®, flyers, jornal: “ Caminhos Diferentes”, folhetos);
- i. Atividades socialmente úteis** (parceria com a empresa Silvex S.A. e ODAC).

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:

**Imagem nº 1: Ciclo de Planeamento**



## 7.2.2. Atividades na Residência Autônoma

A Residência Autônoma., ao longo do ano 2018, deu resposta a **5 clientes** e prestou/contemplou os seguintes serviços: a) **Culinária** (realização de refeições e doces para venda); b) **Psicologia** (participação nas atividades da comunidade; *empowerment*, autodeterminação; promoção da qualidade de vida; atendimentos individualizados e em grupo); c) Ações de Voluntariado em estruturas da Comunidade: ODAC e *Refood*.

## 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). Voluntário da <i>Refood</i> Coruche.
A.G.	Voluntariado na ODAC.
C.M.	Voluntariado no Centro de Atividades Ocupacionais do CRIC. Voluntária da <i>Refood</i> Coruche.
V.S.	Voluntário da <i>Refood</i> Coruche.

## 7.3. Planos individuais do CAO e Participação dos clientes

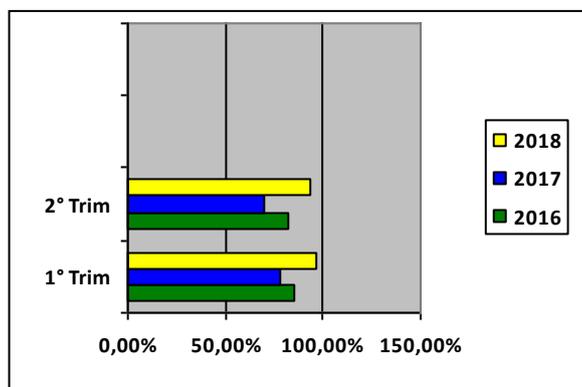
A realização de um Plano Individual para cada cliente, pretende partir das necessidades e expectativas, numa perspetiva holística, com vista a contribuir positivamente para a sua qualidade de vida. Ao ser elaborado por uma Equipa multidisciplinar, permite que o cliente usufrua de uma intervenção mais completa e adequada. Este instrumento, é claramente um aspeto facilitador da ação com o cliente, na medida em que avalia as necessidades de cada indivíduo e dos seus significativos e

constitui um registo importante de progressão e sistematização de intervenção. Como aspectos constrangedores, carece de bastante tempo ( os procedimentos burocráticos limitam a ação relacional). Também consideramos que os Recursos Humanos se tornam insuficientes para o processo de planificação e avaliação constante. A Direção, após reflexão, considera ser importante investir na Formação da sua Equipa na Área dos Planos, nomeadamente na formulação de objetivos e definição de estratégias e indicadores para potenciar a aplicação deste recurso.

A participação dos clientes e seus representantes, na elaboração e implementação do projeto individual ( P.I.) teve em linha de conta: a) as expetativas 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 plano, 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 70%, com valores na ordem dos 97% no primeiro trimestre e 93,75% no segundo trimestre. Relativamente aos anos anteriores, verificámos um incremento nos resultados, concretamente nos dados de 2017, como é visível no gráfico seguinte.

**Gráfico nº 12:** % Progressão dos Planos Individuais

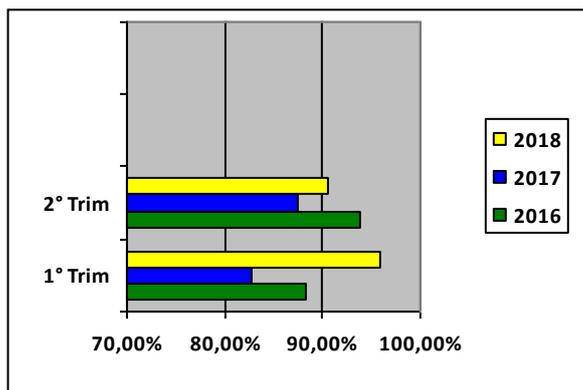


Face ao objetivo estratégico I. 5: “ promover a quantificação do trabalho de *empowerment* e autodeterminação realizado pelo CRIC”, **a taxa de cumprimento dos**

**planos individuais** situou-se nos **95,8%**, no primeiro trimestre, e **90,6%** no segundo trimestre.

Comparativamente aos anos anteriores, verificámos um aumento gradual da taxa de cumprimento dos planos individuais. Este incremento é notório no gráfico seguinte:

**Gráfico n° 13:** % cumprimento dos planos individuais



No que concerne a avaliação por domínios, o CRIC contemplou os seguintes: 1. Académico; 2. Autonomia; 3. Bem-Estar; 4. Comunicação; 5. Desenvolvimento Pessoal; 6. Escrita Funcional; 7. Físico; 8. Inclusão; 9. Leitura e Escrita; 10. Mobilidade; 11. Ocupacional; 12. Participação; 13. Psicossocial; 14. Lusicoterapêutico e 15. Psicomotricidade.

A tabela seguinte pretende evidenciar quais os domínios que foram privilegiados e os que obtiveram melhor pontuação.

**Tabela n° 7:** Avaliação por domínios

Domínio	Nº clientes 1º semestre	Média de conclusão	Nº clientes 2º semestre	Média de conclusão
Académico	6	92%	7	86%
Autonomia	3	100%	0	N.A.
Bem Estar	2	100%	2	100%
Comunicação	1	100%	1	100%

<b>Domínio</b>	<b>Nº clientes 1º semestre</b>	<b>Média de conclusão</b>	<b>Nº clientes 2º semestre</b>	<b>Média de conclusão</b>
<b>Desenvolvimento Pessoal e Social</b>	10	90%	7	90%
<b>Escrita Funcional</b>	3	100%	2	100%
<b>Físico</b>	1	100%	0	N.A.
<b>Inclusão</b>	1	100%	2	100%
<b>Leitura e Escrita</b>	5	100%	5	100%
<b>Mobilidade</b>	2	100%	1	100%
<b>Ocupacional</b>	3	100%	3	100%
<b>Participação</b>	4	88%	6	83%
<b>Psicossocial</b>	7	92%	5	100%
<b>Ludicoterapêutico</b>	7	100%	5	100%
<b>Psicomotricidade</b>	4	100%	5	100%

Apurando os dados obtidos, concluímos que as avaliações realizadas em junho e dezembro de 2018 revelam valores superiores a 80% em todos os domínios trabalhados. Verificou-se, igualmente, uma incidência menor nos domínios: Mobilidade, Autonomia, Comunicação, Físico e Inclusão, sendo necessário refletir sobre a sua pertinência separada ( como é caso o Domínio Físico e Mobilidade) ou incidir nos mesmos futuramente.

Seguidamente, apresentaremos o quadro nº 8, como síntese e avaliação das atividades realizadas no Centro de Atividades Ocupacionais do CRIC:



Domínio	Objetivo Estratégico/ objetivo específico	Atividades	Calendarização	Avaliação	Obstáculos/ Elementos facilitadores
		Aplicação de 1 questionário de satisfação.	março	<b>Meta atingida.</b> Os resultados obtidos encontram-se tratados nos pontos 10 e 11 do presente relatório.	
<b>Qualidade</b> <b>Autonomia</b>	I.2 Promover a autonomia física e psíquica dos clientes.  I.5. Promover o <i>Empowerment</i> , autodeterminação e qualidade de vida dos clientes do CRIC.	Participação em eventos desportivos;  Dinamização de Classes de Mobilidade;  Realização de experiências socioprofissionais/A.S.U  Realização de visitas de Estudo.	Janeiro, maio e junho  Anual/ 1x por semana  Anual  Ao longo de todo o ano, conforme plano de aprovação de transportes, realizado e aprovado em	<b>Meta atingida.</b> Participação em <b>3 eventos desportivos</b> (Caminhada Inclusiva na Azambuja, Caminhada Verde em Coruche, Encontro de Canoagem em Benavente). A Direção considera que esta meta deverá ser mais ambiciosa no próximo ano definindo, como estratégia, a organização de pelo menos 2 eventos desportivos.  <b>Meta atingida.</b> Abordaram-se as seguintes áreas: coordenação motora, mobilidade geral, jogos de equipa/ estafetas, correção postural, agilidade, destreza, circuitos, caminhadas, dança.  <b>Meta atingida:</b> Clientes a realizar experiência socioprofissional: 2. Parceria com a fábrica Silvex, em fevereiro que consistiu em atividade socialmente útil (A.S.U.). Participaram ativamente 12 clientes.  <b>Meta atingida: 10 Visitas de Estudo</b> ( Planetário de Lisboa,; Museu da Presidência; Museu Ferroviário e Parque do Bonito, no Entroncamento; Feira da Agricultura em Santarém; Praia da Figueirinha; Borboletário de Constância; Museu da Marinha e	(+) Financiamento da Segurança Social através do acordo de cooperação existente;  (+) Parceria com a Câmara Municipal de Coruche/ Serviço de Desporto;  (+) Parceria com a fábrica Silvex. S.A;  (+) Venda de trabalhos na comunidade;  (+) Participação ativa dos clientes na angariação de fundos para a Instituição e,

Domínio	Objetivo Estratégico/ objetivo específico	Atividades	Calendarização	Avaliação	Obstáculos/ Elementos facilitadores
		Venda de trabalhos para angariação de fundos	Janeiro pelo Serviço de transportes da Câmara Municipal de Coruche  Quinzenal	Fábrica da Compal.  Adicionalmente, realizaram-se 8 <b>atuações</b> do Rancho e Grupo de Cantares na comunidade: <b>Janeiras</b> no Centro Escolar, Junta de Freguesia, Câmara Municipal, Centro de Dia de Coruche, Café “ O Coruchense. <b>Rancho:</b> Centro de Geriatria, Centro de Dia da Fajarda, Centro de Dia do Biscainho Centro de Dia da Branca  <b>Meta atingida.</b> Venda quinzenal de trabalhos de Expressão Plástica e produtos confeccionados na atividade de culinária..	consequentemente, valorização das suas capacidades.
<b>Parcerias</b>	I.4 Cumprimentos dos Objetivos dos Projetos com os parceiros	Realização da avaliação anual de parcerias.	Ao longo de todo o ano.  Preenchimento das fichas de avaliação de parcerias em fevereiro.	<b>Meta atingida.</b> Os parceiros avaliaram os objetivos dos projetos com o CRIC e o CRIC avaliou as parcerias protocoladas. Consideramos importante continuar a fomentar mais momentos de reflexão e difusão de informação, tendo em conta a análise dos inquéritos de satisfação aos parceiros.	(+) Protocolos de parcerias do CRIC;  (+) Parcerias assentes em objetivos/metasp.
<b>Atividades ocupacionais</b>	I.5 Promover a quantificação do trabalho de <i>Empowerment</i> e autodeterminação realizado pelo CRIC;  Realizar atividades ocupacionais distintas e adequadas às necessidades,	Aferição dos resultados dos P.I. e realização de análise global e por domínio.  Dinamização de atividades no CRIC.	Semestralmente  Ao longo de todo o ano.	<b>Meta atingida.</b> Os dados apurados encontram-se no ponto 7.3 do presente relatório.  <b>Meta atingida.</b> Foram dinamizadas as seguintes atividades: Expressão Plástica, Expressão Musical, Teatro, Classes de Mobilidade, <i>atelier</i> de Leitura e Escrita; Atividades Ocupacionais ao domicílio, atividades socialmente úteis, Fisioterapia, Catequese,	(+) Financiamento da Segurança Social através do acordo de cooperação existente;  (+) Parceria com a Câmara Municipal de Coruche;  (+) Participação ativa dos clientes na angariação de

Domínio	Objetivo Estratégico/ objetivo específico	Atividades	Calendarização	Avaliação	Obstáculos/ Elementos facilitadores
	<p>expetativas e potencialidades do cliente.</p> <p>Elaboração de P.I e sua avaliação, decorrente do processo de Certificação da Qualidade.</p>			<p>Costura, Natação, Grupo de Danças e Cantares Regionais do CRIC e Psicomotricidade. Realizaram-se 7 iniciativas <i>Chef</i> do mês.</p> <p>Em todas as atividades foram cumpridos os objetivos traçados para 2018.</p>	<p>fundos para a Instituição e, conseqüentemente, valorização das suas capacidades.</p>
<p><b>Credibilidade</b></p> <p><b>Eventos</b></p>	<p>II.1 Ser uma Instituição de referencia na Comunidade Local</p> <p>Realização de eventos na comunidade.</p>	<p>Comemoração da Semana da Inclusão ( Caminhada Verde, Jogos Inclusivos, dinamizaçãod e Peça de teatro nas Creches e Jardim de Infância de Coruche).</p> <p>Festa de Natal</p>	<p>abril</p> <p>Dezembro</p>	<p><b>Meta atingida:</b> O CRIC organizou, em parceria com o CLDS, a atividade de Jogos Inclusivos, inserida nas Comemorações da Semana da Inclusão.</p>	<p>(+) Financiamento da Segurança Social através do acordo de cooperação existente;</p> <p>(+) Participação dos clientes, significativos, parceiros e comunidade nos eventos.</p>

Domínio	Objetivo Estratégico/ objetivo específico	Atividades	Calendarização	Avaliação	Obstáculos/ Elementos facilitadores
Comunicação	III.1 Melhorar a divulgação da Instituição à comunidade	Programa de rádio;	52 programas	<b>Meta atingida:</b> 52 programas realizados.	(+) Parceria com a Rádio Voz do Sorraia;  (+) Parceria com a Câmara Municipal de Coruche.
		Atualização redes sociais (facebook, site, blog)	Média de 3x por semana	<b>Meta atingida:</b> Atualização redes sociais: média 3x por semana	
		Participação no Jornal: “ A Escola em festa”	1x por ano	<b>Meta atingida:</b> colaboração na edição 2018 do Jornal: “ A Escola em festa”, com um texto sobre o CRIC e fotografias de algumas atividades desenvolvidas pelo CRIC.	
		Jornal Institucional: “ Caminhos Diferentes”.	Trimestral	<b>Meta atingida:</b> realização, impressão e venda de 3 jornais realizados no CRIC. A venda foi realizada por clientes.	

## **8 – Avaliação de Projetos**

### **8.1 – Grupo de Auto-representação GAR CRIC**

O grupo GAR-CRIC realizou 9 reuniões, ao longo de 2018, abordando os seguintes temas: a) eleição de representantes; b) proposta de atividades; c) avaliação de satisfação; d) plano de atividades 2019.

Pretendemos realçar a atividade proposta pelo grupo, de dinamizar uma receita com os restantes clientes, que foi concretizada em dezembro de 2018. A sugestão de proposta de visita de estudo ao Museu do Traje, em Lisboa, também foi aceite e inserida no Plano Anual de transportes a solicitar à Câmara, tendo ficado prevista para fevereiro de 2019.

A estrutura do grupo manteve-se com 5 elementos ativos: 3 representantes do CAO e 2 da Residência Autónoma, eleitos através de votação pelos seus pares, em setembro de 2018.

## **9. Outros Projetos e Programas**

### ***9.1– Refood***

Durante 2018 a parceria com a *Refood* continuou frequente e sólida. De facto, o CRIC continuou a ser receptor de refeições recolhidas pela *Refood* e distribuidor pelas famílias carenciadas sinalizadas pela Instituição e por outros serviços, nomeadamente a RLIS. Em média, foram disponibilizadas refeições, pão e bolos a 20 pessoas ( 6 agregados). A salientar, a colaboração em regime de voluntariado, de elementos do GAR-CRIC e Residência Autónoma na entrega de sacos e recolha de pão, 4x por semana.

## **10. Satisfação de significativos**

Com o intuito de avaliar a satisfação dos significativos, aplicou-se um questionário de satisfação, à semelhança do ano anterior. Deste modo, mediu-se a satisfação em 6 domínios distintos: **instalações, colaboradores, participação, respeito, informação e apoio.**

Após a entrega, recepcionámos 16 questionários devidamente preenchidos, cujos resultados evidenciam uma média global de **4,26**, com as seguintes áreas apuradas:

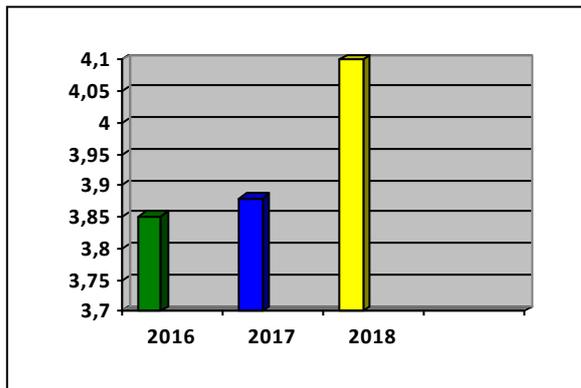
**a) Áreas com maior grau de satisfação:** questão nº 18 “ Simpatia, educação e atenção dos colaboradores; ” questão nº 19: “ Esclarecimento e informação prestado pelos colaboradores sempre que precisa. Também a questão nº 27, que remete para a satisfação global, obteve um resultado francamente positivo (4,69).

**b) Áreas com menor grau de satisfação:** questão nº 11: “ Informação e participação que tem na elaboração do plano individual do seu educando”; questão nº 12, à semelhança do ano de 2016 e 2017:” Informação de como aceder a outros serviços de apoio na comunidade” e questão nº 17: “ Forma como o CRIC assegura a confidencialidade dos seus dados pessoais e do seu educando”.

Relativamente à questão nº 30, de natureza aberta, obtivemos dois comentários: “ Em C.R.I.C. S. encontrou todo o apoio, carinho. Eu sei que minha filha é difícil. Convosco tudo foi mais fácil. Vocês são o máximo. Todos. Seus diretores, todo o pessoal e seus companheiros. Um beijo para eles e obrigado” e “ Talvez mais atividades”.

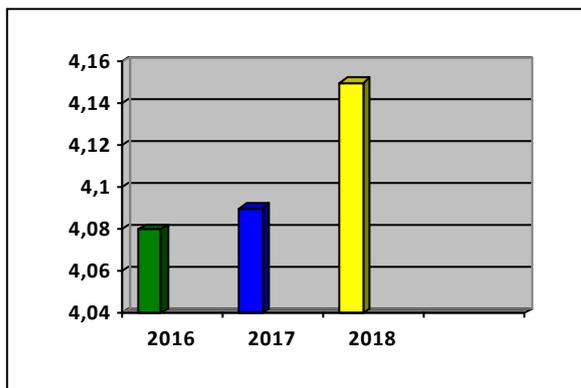
Analisando concretamente cada domínio e cotejando a informação com os anos anteriores, verificámos que a média referente à satisfação com as **Instalações** se situa em **4,10** em 2018, acompanhando uma tendência crescente de satisfação.

**Gráfico nº 14:** Satisfação no domínio Instalações



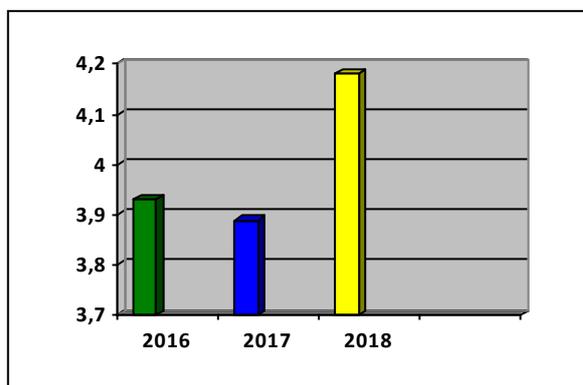
Face ao domínio Colaboradores, verifica-se, igualmente, um aumento da média de satisfação, desde 2016, situando-se nos **4,15**, em 2018, como é possível verificar no gráfico seguinte.

**Gráfico nº 15:** Satisfação no domínio Colaboradores



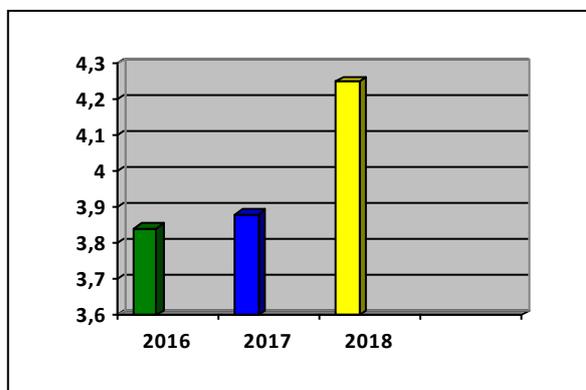
Relativamente à Participação dos significativos no planeamento de serviços e no plano individual dos seus familiares, a média de satisfação situou-se nos **4,18**, assumindo um valor superior aos últimos dois anos.

**Gráfico nº 16:** Satisfação no domínio Participação



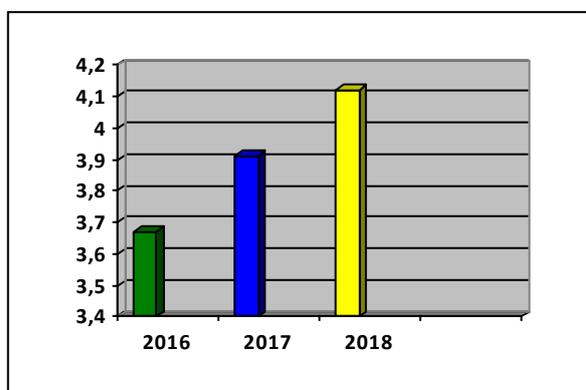
O domínio referente ao Respeito que o CRIC revela para com os clientes e seus familiares, verificou um valor de **4,25**, verificando-se uma tendência, novamente, de aumento deste valor, como é possível verificar no gráfico seguinte.

**Gráfico nº 17:** Satisfação no domínio Respeito



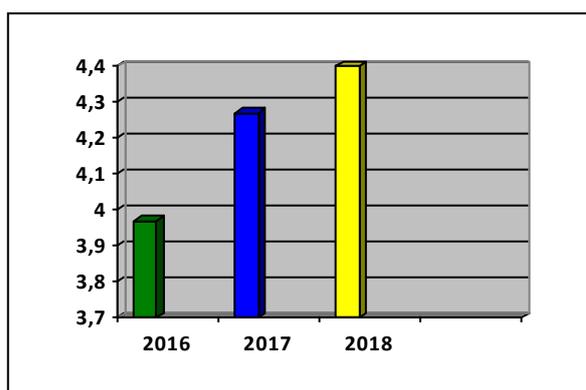
Relativamente à informação prestada aos significativos, o grau de satisfação situa-se nos **4,12** ( Muito Satisfeito). Também se tem verificado uma tendência crescente neste domínio, ao longo dos últimos anos aferidos.

**Gráfico nº 18:** Satisfação no domínio Informação



Finalmente, no que concerne o apoio prestado, a média de satisfação pauta-se por **4,4**, assumindo uma média de significativos Muito Satisfeitos.

**Gráfico nº 19:** Satisfação no domínio Apoio



## 11. Satisfação de clientes

A metodologia de aplicação de um instrumento que aferisse a satisfação dos clientes foi discutida pela Direção e Equipa da Qualidade, resultando na distribuição de dois questionários: o primeiro, destinado a clientes autónomos e capazes de interpretar as questões; o segundo, adaptado aos clientes com menor autonomia e que incidiu nas seguintes categorias: **Acesso, circulação e movimentação no CRIC; Segurança e conforto no CRIC; Participação; Atividades; Alimentação; Colaboradores e Transporte.**

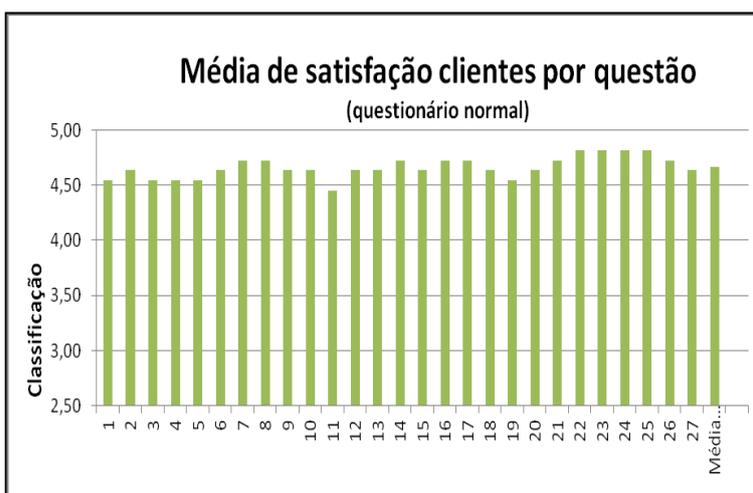
Assim, e tendo por base o objetivo estratégico I.1: “ Atingir a satisfação dos clientes”, verificámos que a meta traçada para 2018: nível de satisfação  $\geq 4$ , foi alcançada ( **4,75**). Esta média foi calculada realizando a média dos dois questionários distribuídos.

Cotejando os resultados apurados, verifica-se um padrão de satisfação situado no muito satisfeito, que acompanha a tendência dos últimos anos.

**Gráfico n° 20:** Média de satisfação por questão no questionário simplificado



**Gráfico n° 21:** Média de satisfação por questão no questionário normal

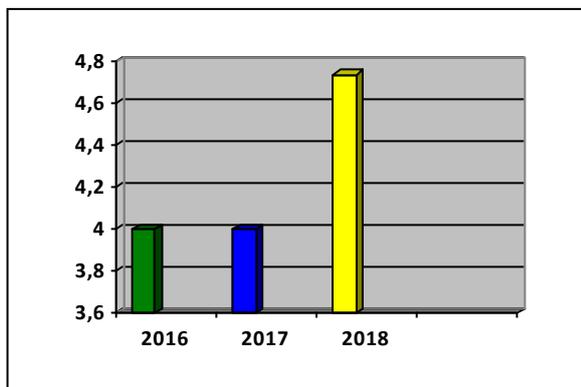


Relativamente aos diferentes campos apurados e, à semelhança da leitura realizada na satisfação de Parceiros, a Direção considerou pertinente aferir resultados em áreas concretas, nomeadamente trabalho para a melhoria de qualidade de vida e *empowerment* e autodeterminação.

O grau de satisfação dos clientes sobre o trabalho para a melhoria de qualidade de vida, registou uma média de **4,73**, ultrapassando a meta definida de  $\geq 3,5$ . Este valor, assume-se como o mais elevado do último triénio uma vez que, em 2016 se registou uma média de 4,2 e em 2017 o valor de 3,9.

No que concerne o grau de satisfação relativo ao trabalho de *empowerment*/autodeterminação, a análise às questões nº 8: “Participação no planeamento dos serviços que lhe são prestados”; nº 16: “Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os colaboradores”; nº 20: “Respeito do CRIC pelas suas decisões e opções”; nº 23: “Respeito e consideração do CRIC pelas sugestões dos clientes”, nº 24: “Disponibilidade dos colaboradores para ouvirem e apoiarem a resolução dos seus problemas” e nº 25: “Contributo do CRIC para a melhoria da seu nível de qualidade de vida”, revelam uma média de 4,74, superior à meta definida de  $\geq 3,5$ . Analisando a tendência dos últimos anos, em 2016 e 2017 o CRIC apurou uma média global de 4, nas questões referidas anteriormente, sendo o valor de 2018 mais elevado ( 4,74). Esta análise é evidente no gráfico seguinte:

**Gráfico nº 22:** Satisfação relativamente ao trabalho de *empowerment*/ autodeterminação 2016-2018



## 12. Satisfação de colaboradores

A avaliação do grau de satisfação dos colaboradores, relativamente a 2018, foi efetuada em março de 2019. Dada a importância da aferição da satisfação dos colaboradores como expressão de quem diariamente contribui para uma melhoria das respostas e atividades, a Direção considerou fundamental estender o preenchimento dos inquéritos à Gestão do CRIC, à semelhança dos últimos anos.

Relativamente aos resultados apurados, verificou-se que, as áreas com **maior grau** de satisfação, foram registadas nas perguntas nº 15: “Orientação, apoio e cooperação da chefia”; nº 19: “Informação, comunicação e disseminação da missão, visão e valores do CRIC”; nº 23: “Autonomia para planear, executar e avaliar o seu trabalho” e nº 30: “Qualidade global e valor acrescentado para o cliente do serviço prestado pelo CRIC”.

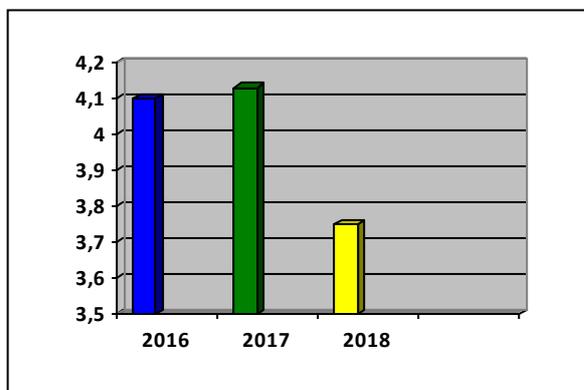
Em termos de áreas com **menor grau** de satisfação, evidencia-se a questão nº 28: “Informação, comunicação e disseminação da Política e Objetivos da qualidade”, com uma média Global de 3,63.

Dados os dados aferidos no ano transacto, a Direção pretendeu analisar a avaliação global às questões nº 4: “Ajuda, colaboração e cooperação entre todos os colaboradores”; questão nº 5: “Ambiente de trabalho sem conflitos” e questão nº 6: “Promoção e estímulo do trabalho em equipa”, por se tratarem de áreas que, nos últimos anos, têm sistematicamente apresentado valores mais baixos. Assim, referente a 2018 registram-se, respetivamente os seguintes valores: 3,75; 3,75 e 4, mantendo globalmente valores similares ao último ano.

Outro domínio de satisfação importante para a Direção trata-se da forma como é entendida a participação. Esta aferição foi realizada mediante a análise às questões nº 9: “Formas de participação nas ações de melhoria e inovação do CRIC”, questão nº 10: “Promoção, estímulo e apoio à criatividade” e questão 11: “Abertura e integração das sugestões dos colaboradores que visem melhorar o funcionamento do CRIC”. Assim, a média das questões enunciadas apresenta um valor de **3,75**, encontrando-se no grau satisfeito mas registando pontuações mais baixas que em outras categorias.

Procurámos aferir, de igual modo, a forma como a média de satisfação relativa à participação tem evoluído nos últimos anos e constatou-se uma diminuição nesta área, como é possível verificar no gráfico seguinte:

**Gráfico nº 23:** Evolução da satisfação na área de participação dos colaboradores

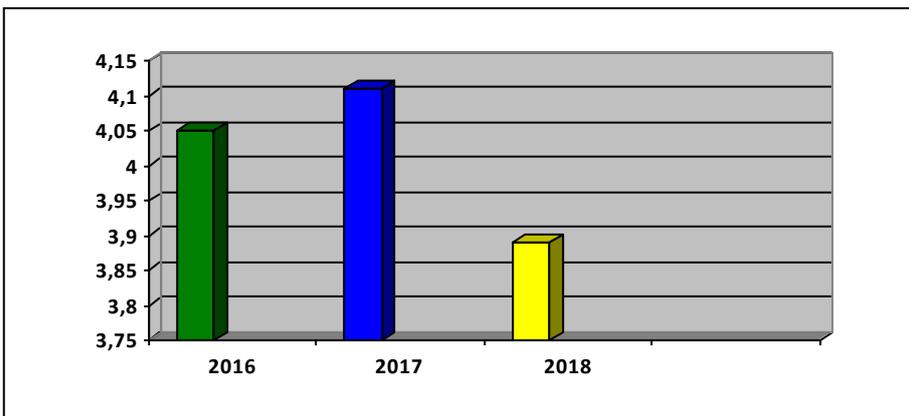


De salientar ainda que, relativamente ao objetivo estratégico: “ Promover a satisfação dos colaboradores”, verificámos que a meta pretendida de alcançar uma média global  $\geq 3,5$  foi superada. Dados os resultados obtidos e a sua comparação com os valores registados durante o último triénio, consideramos importantes as seguintes medidas de melhoria:

1. Reuniões de colaboradores por setores e gerais, com periodicidade mensal para preparação de eventos fomentando a interajuda e a sua participação;
2. Disseminação da informação, mensalmente, às colaboradoras da Residência, mediante a entrega do mapa mensal de atividades;
3. Promover a participação dos colaboradores nas atividades fora do CRIC como forma de convívio e partilha;
4. Momentos de reflexão em torno da Gestão da Qualidade, promovida pela Equipa da Qualidade;
5. Simplificação de alguns documentos relativos à Gestão da Qualidade, nomeadamente inquéritos de satisfação e motivação;
6. Implementação do Dia do Colaborador. Embora esta medida embora já tenha sido proposta ainda não foi concretizada. Este dia pretende reconhecer a importância do trabalho dos colaboradores, mas, igualmente e à luz dos resultados obtidos, potenciar os laços entre colaboradores e o trabalho em equipa.

Face aos resultados analisados, verificámos que a média global de satisfação se situa nos **3,89**.

**Gráfico n.º 24:** progressão da Satisfação de Colaboradores



Este valor é inferior ao verificado nos últimos anos, concorrendo, para tal, as áreas de Participação, Colaboração entre colaboradores e Disseminação de informação. Foram identificadas as áreas e ações de melhoria necessárias para que esta tendência decrescente não se mantenha no próximo ano.

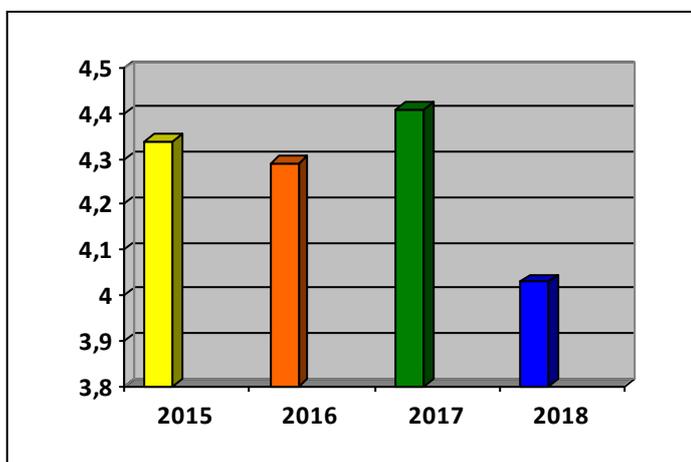
### 13. Avaliação da motivação dos colaboradores

Após a entrega, preenchimento e devolução dos questionários de motivação relativos a 2018, 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” ( questão 1) e b): “Disponibilidade dos materiais de apoio” ( questão 2).

As questões que apresentaram **menor pontuação** pautaram-se por: a) “Ambiente de trabalho,” b) Promoção e estímulo do trabalho em equipa e c) “ Regalias e benefícios atribuídos pela organização”. Neste campo, mantiveram-se as áreas verificadas nos anos anteriores no que concerne o ambiente de trabalho e benefícios dados pelo CRIC pelo que, se considerou pertinente, continuar a promover momentos de convívio entre os colaboradores, nomeadamente com a realização de eventos festivos e formações nas seguintes áreas: Gestão de conflitos e *stress* profissional; Saúde Mental; Inclusão; Terapia Snoezelen; Gestão de Recursos Humanos e Higiene e Segurança no trabalho. Face às regalias, a Direção revê periodicamente os vencimentos atribuídos encontrando-se os mesmos dentro dos valores legais.

Cotejando os dados aferidos com os anos anteriores, verifica-se um ligeiro decréscimo da motivação dos colaboradores (**de 4,41 para 4,03**), prevalecendo, no entanto, a avaliação qualitativa de **muito satisfeito**, como é visível no gráfico seguinte:

**Gráfico nº 25:** Média da Motivação dos colaboradores 2015-2018



## 14. Valor acrescentado para os clientes e para a 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. A par das atividades ocupacionais, o CRIC disponibiliza diferentes serviços, múltiplas atividades exteriores e diferentes domínios trabalhados, assim como o envolvimento de todas as partes interessadas. Consideramos, deste modo, que a ação do CRIC contribui para um serviço de qualidade, assente na melhoria contínua.

O cliente é considerado no seu todo: sonhos, expectativas e necessidades. Esta ampla abrangência engloba o planeamento quer das atividades a um nível coletivo, quer o planeamento individual (realização, avaliação e revisão).

Concretamente, o CRIC apresenta uma equipa técnica multidisciplinar disponível aos seus clientes oferecendo um alargado leque de serviços e atividades, permitindo um acompanhamento holístico e contínuo nas seguintes áreas: Serviço Social, Educação Social, Educação Especial; Psicologia; Educação Física; Musicoterapia, Fisioterapia, Psicomotricidade e Psicossocial/Sociocultural. Promove, ainda, atividades ocupacionais no domicílio, a clientes que não possuam condições para frequentar o Centro de Atividades Ocupacionais.

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

Ao nível de refeições, o CRIC fornece, nos dias úteis, pequeno-almoço, almoço e lanche aos clientes do CAO e, adicionalmente, jantar à Residência Autónoma, tendo em conta as restrições alimentares dos clientes e a promoção de ementas saudáveis. Fornece, ainda, refeições durante o fim-de-semana aos residentes.

O CRIC dispõe de um Mapa de Medicação, onde constam os clientes que necessitam de apoio na toma da medicação com a indicação da mesma. Esta medicação

é preparada e administrada no CRIC e, nos casos em que se aplica, é preparada a medicação para os clientes realizarem em casa.

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

**Quadro nº 9:** Valor acrescentado para a comunidade

Entidade parceira/beneficiária	Âmbito Geral	Tema/tipo de apoio	Periodicidade
Agrupamento Escolas de Coruche/outros	Ações de sensibilização/Workshops	Inclusão, diferença, serviço de apoio na comunidade, atividades culturais.	Sempre que solicitado
EAPN	Cedência de Técnicos.	N.A.	Sempre que solicitado
Rede Social de Coruche	Núcleo Executivo, CLAS	Cedência de um Técnico (Serviço Social).	Sempre que convocados
Conselho Geral Agrupamento Escolas de Coruche	Comunidade Educativa	Representação, após nomeação através de votação de todas as IPSS concelhias.	Todas as reuniões marcadas
Conselho Municipal de Educação	Representação no âmbito da Educação	Representante das IPSS concelhias	Todas as reuniões marcadas
NLI ( Núcleo Local de Inserção)	Inserção, Inclusão	Representação de 1 Técnico ( Serviço Social)	Todas as reuniões marcadas
Escola Profissional de Coruche, Agrupamento Escolas de Coruche, Escola Profissional Abreu Calado, ESE Santarém, CRIAP	Estágios curriculares	Recepção de estagiários	Anualmente
ODAC	Voluntariado	Secretariado ( realizado por uma cliente do CRIC)	2x por semana
EPIR ( Equipa de proteção à pessoa idosa em risco)	Representação	Cedência de 1 Técnico ( Serviço Social)	Todas as reuniões solicitadas

Entidade parceira/beneficiária	Âmbito Geral	Tema/tipo de apoio	Periodicidade
Agrupamento de Escolas de Coruche	Programa Individual de transição	Recepção de estagiários para realização de um PIT nas áreas de cozinha e apoio a <i>ateliers</i>	9 meses ( período escolar)
Campanha de recolha de tampinhas para o D.B.	Entidade receptora de tampinhas oriundas da comunidade e agrupamento de escolas para uma Campanha em vigor ( apoio a uma criança com Síndrome nefrótico, D. B.)	Entidade receptora de tampinhas	Ao longo de todo o ano. Entrega à causa 1x por mês
UNICRISANO	Associação	Sócio efetivo	Anualmente
Comunidade	Animação sócio-cultural	Atuação do Grupo de Danças e Cantares Regionais do CRIC	Sempre que solicitado
<i>Refood</i>	Recepção e distribuição de refeições a famílias em situação de carência económica; Voluntariado.	Recepção de géneros Alimentares. 4 clientes do CRIC, da resposta de Residência Autónoma, são voluntários da <i>Refood</i> .	4x por semana
<i>ODAC</i>	Voluntariado	Voluntariado protocolado da cliente A., na área da administração.	3x por semana
Florista <i>Decoflor</i>	Experiência Socioprofissional.	Realização de uma experiência socioprofissional ( cliente R.).	5x por semana

## 15. Reconhecimento aos voluntários

Durante o ano 2018 o trabalho realizado por voluntários incidiu no desenvolvimento de atividades ocupacionais, atividades na comunidade, *marketing social* e angariação de fundos. Embora o CRIC não disponha de um número elevado de voluntários, sendo a nossa necessidade pontual de acordo com os desafios que vamos abraçando, este trabalho que demonstra responsabilidade social e altruísmo é-nos muito caro e essencial no bom funcionamento das atividades que delineamos, anualmente, no Plano de Atividades.

Dada a proatividade dos seus voluntários, a Direção agradece todo o envolvimento, reconhecendo o seu empenho, compromisso e dedicação à missão do CRIC. A todos os voluntários que, de forma livre e responsável, de acordo com as suas aptidões e tempo disponível realizaram ações no CRIC o nosso profundo agradecimento.

## **Considerações Finais**

O término de um ano civil torna-se o momento privilegiado para uma reflexão mais cuidada e rigorosa do caminho que se percorreu. Não obstante a reflexão contínua que a Equipa do CRIC busca, frequentemente, e em conjunto, a elaboração do Relatório Anual de Atividades materializa as considerações e resultados apurados.

O ano 2018, 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.

Destacamos os seguintes momentos: a) manutenção da parceria com a fábrica Silvex (não obstante a distância geográfica, o que comprova a qualidade do trabalho realizado e entregue pelos clientes do CRIC); b) o número e qualidade das visitas ao exterior, promovendo a cultura e conhecimento dos clientes; c) uma maior interação com a comunidade, nomeadamente nas Redes Sociais onde existiu um maior esforço de partilha do trabalho realizado pelo CRIC.

Pelo segundo ano consecutivo, fomos escolhidos pelo Campo de Férias Internacional (CISV) para a realização de um dia de convívio, no qual jovens oriundos de diferentes países passaram o dia com o CRIC, mostrando a sua cultura e interagindo com os nossos clientes. Em 2018 acolhemos dois grupos distintos e, em cada uma das interações, mostramos o trabalho que desenvolvemos e, simultaneamente, partilharam connosco costumes, músicas e danças de outros países.

Almejando sempre a melhoria contínua, mantivemos bem presente o lema “ Ao serviço da diferença enquanto valor”, nomeadamente no que concerne a adaptação dos diferentes ateliers às necessidades, aptidões e interesses dos clientes e seus significativos, reestruturando, sempre que necessário, práticas e metodologias.

Em suma, durante o ano de 2018 procurámos trabalhar continuamente, para a valorização, *empowerment* e autodeterminação dos clientes do CRIC e, deste modo, para a melhoria da sua qualidade de vida.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Registos fotográficos



**Fig. 1:** Cantar as Janeiras Centro Escolar



**Fig. 2:** Cantar as janeiras Café Coruchense



**Fig. 3:** Chef do mês Verónica.



**Fig. 4:** Benção da Carrinha de 12 lugares do CRIC



**Fig. 5:** Caminhada na Azambuja



**Fig. 6:** Catequese



**Fig. 7:** Via Sacra no CRIC



**Fig. 8:** Visita ao Museu da Presidência



**Fig.9:** Visita ao Planetário



**Fig.10:** Visita à Cabra d'Ouro



**Fig.11:** Batismo equestre – Escola Superior Agrária de Santarém



**Fig.12:** Caminhada Verde



**Fig.13:** Peça de teatro: “ O coelhinho branco”



**Fig.14:** Visita ao Museu Ferroviário



**Fig.15:** Dia da Espiga



**Fig.16:** Chef do mês Ludmila



**Fig.17:** Feira da Agricultura



**Fig.18:** Canoagem na praia Doce –  
organização do CRIC



**Fig.19:** Visita ao Núcleo Museológico



**Fig. 20:** Praia da Figueirinha



**Fig. 21:** Piscinas



**Fig. 22:** Projeto+ no CRIC



**Fig. 23:** Cavalos GNR



**Fig. 24:** Sessão com a Nutricionista Cláudia Tadeia



**Fig.25:** Centro de Geriatria



**Fig.26:** Borboletário



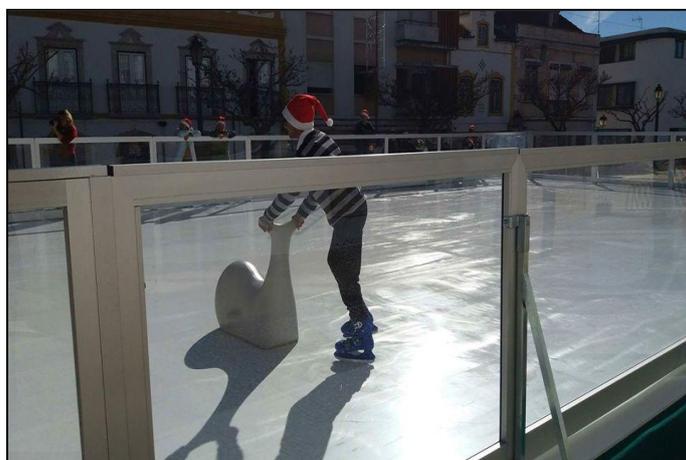
**Fig.27** Chef do mês: Luís Dionísio



**Fig.28:** Venda de vassourinhas de alfazema



**Fig.29:** Compal



**Fig.30:** Pista de Gelo



**Fig.31:** Museu da Marinha



**Fig.31:** Comboio de Natal



**Fig.31:** Rancho Branco



**Fig.31:** Festa de Matal



**Fig.32::** Chef do mês: Padre Marcelino