

2012



Relatório de atividades



CRIC

Centro de Reabilitação e Integração de
Coruche

15-03-2013

“ Inclusão é o privilégio de
conviver com as diferenças”.

Mantoan

Índice

Nota Introdutória	4
1 – Recursos Humanos.....	5
2 – Parcerias	6
3- Formação de colaboradores	8
4 - Atividades desenvolvidas no Centro de Atividades Ocupacionais em 2012.....	11
5 - Satisfação de clientes/significativos.....	20
6- Satisfação dos colaboradores	22
7- Ações complementares.....	24
7.1. Lançamento da 1ª pedra do CRIC.....	24
Considerações Finais	25
ANEXOS	26

Nota Introdutória

As atividades desenvolvidas em 2012, ao nível do CAO, foram norteadas pelo cumprimento dos objetivos previamente delineados no Plano de atividades aprovado para 2012.

Na verdade, o presente documento pretende constituir um documento de análise e, simultaneamente, de avaliação das atividades desenvolvidas pelo CRIC ao longo do ano de 2012, sintetizando, assim, os aspetos mais relevantes.

O ano 2012 constituiu para o CRIC um marco fundamental: o início das obras de construção do novo Centro de Atividades Ocupacional e Residência Autónoma para 5 pessoas. Num contexto económico austero, este esforço acarretou um maior rigor nos gastos da Instituição e a concretização de novas iniciativas para angariação de fundos.

A Instituição continuou a preparação para a Certificação da Qualidade (EQUASS), caminhando, assim, para uma melhoria dos seus serviços, assente na qualidade. Com base nesta aposta, definimos a **missão, visão e valores** do CRIC:

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 da resposta social do Centro de Atividades Ocupacionais, 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 nosso agradecimento a todos os colaboradores, clientes, significativos/familiares, amigos e parceiros por caminharem connosco e abraçarem os nossos projetos.

1 – Recursos Humanos

O quadro seguinte pretende apresentar os colaboradores afetos à Instituição no ano de 2012.

Quadro nº 1: Lista de Colaboradores

Lista Colaboradores
Diretora Técnica/ Professora Educação Especial Liliana Dinis
Diretor Geral/Psicólogo Ricardo Silva
Fisioterapeuta Maria de Lurdes Salgado
Assistente Social Vanda Basílio
Administrativos Helena Graça Carlos Tadeia
Educadora Social Liliana Gafaniz
Técnica Psicossocial Nélia Correia
Motorista Zaida Tadeia
Prof. Natação/ Educação Física Marco Anacleto
Ajudante de Cozinha Mafalda Santos
Cozinheira Gracinda Simões
Auxiliar Maria de Fátima Simões
Auxiliar Projeto Escol(h)a Verónica César ¹
Auxiliar de Serviços Gerais Maria de Lurdes Fernandes

¹ Até Junho/12.

2 – Parcerias

Durante o ano de 2012 reforçámos as parcerias com as seguintes entidades:

	Entidade Financiadora	Parceiro Social
Centro Distrital da Segurança Social (Santarém)	X	
Câmara Municipal de Coruche	X	X
EAPN – Núcleo de Santarém		X
Agrupamento Escolas de Coruche		X
Banco Alimentar		X
Fundação PT	X	
Fundação Eugénio de Almeida	X	
Escola Profissional de Coruche		X
Escola Superior de Educação de Santarém;		X
Santa Casa da Misericórdia de Coruche		X
Paróquia de São João Batista – Coruche		X
Cáritas Paroquial de Coruche		X
Loja Compasso d’Arte		X

Efetuámos, no ano de 2012, a avaliação anual das parcerias protocoladas existentes (Câmara Municipal de Coruche e Segurança Social) com vista a refletir, por um lado, o impacto da parceria existente e, adicionalmente, rever possíveis objetivos.

Assim, no âmbito da parceria de financiamento de 6% nas obras de construção do novo C.A.O. e Residência Autónoma, com a Câmara Municipal, verificámos que os 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, estiveram de acordo com as expetativas previstas.

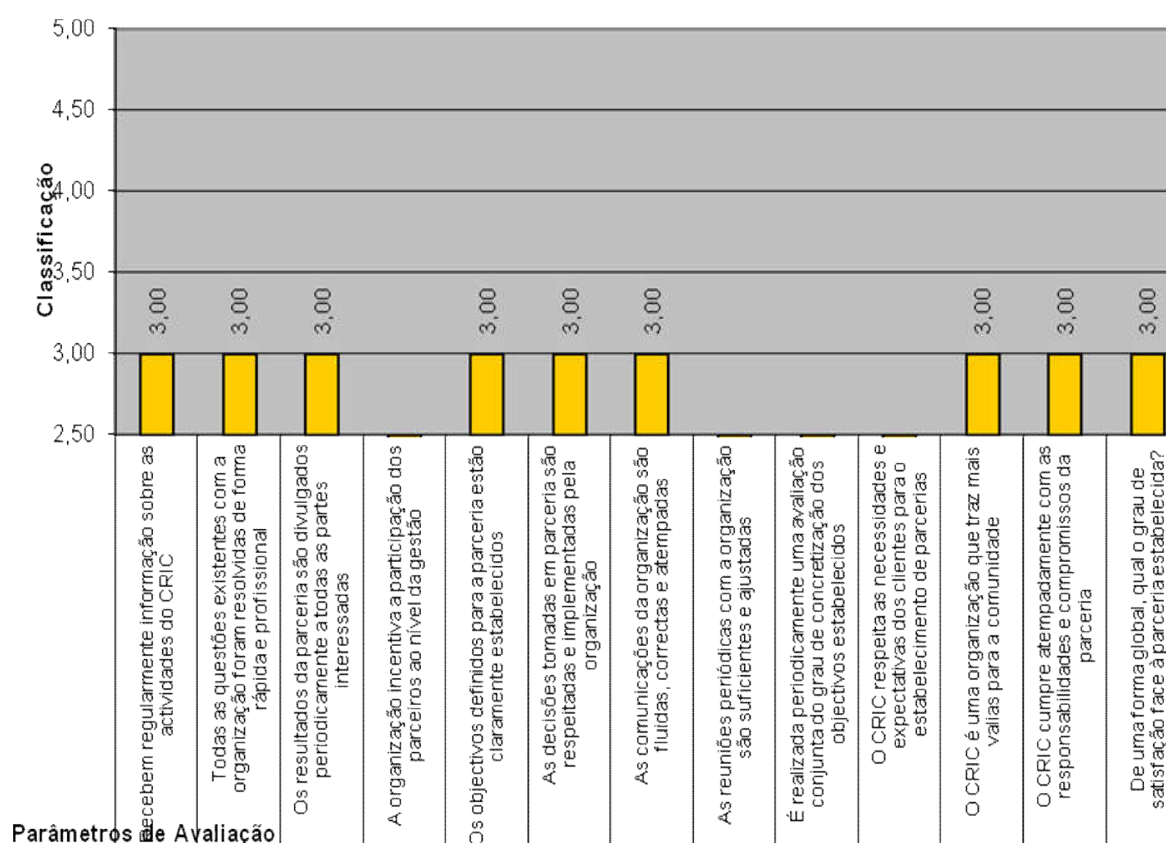
Relativamente à parceria no âmbito dos recursos físicos, com a Entidade anteriormente referida, e com os objetivos acima descritos, ao nível do contrato de comodato para funcionamento das instalações provisórias do CRIC, em edifício pertencente ao Município, verificámos que estavam de acordo com as expetativas.

No que concerne a parceria com o Centro Distrital da Segurança Social de Santarém, no âmbito do financiamento de 35 clientes em Centro de atividades ocupacionais, verificámos que, uma vez mais face aos objetivos supracitados, a parceria esteve de acordo com as expetativas. Consideramos que os objetivos delineados estavam pertinentes dada a natureza das parcerias.

Face à avaliação das restantes parcerias, após o envio a todas as entidades, apenas uma respondeu (Cáritas Paroquial de Coruche). Assim, após reforçarmos junto das Entidades a importância do preenchimento do referido questionário, no âmbito da melhoria contínua dos nossos serviços, estabelecendo, adicionalmente, um prazo para entrega do mesmo, as entidades não procederam à avaliação.

Face à parceria com a Cáritas Paroquial, a avaliação situou-se no nível 3 (Satisfaz) como ilustra o gráfico seguinte.

Gráfico nº 1: Avaliação da parceria com a Cáritas Paroquial de Coruche



3- Formação de colaboradores

O CRIC privilegia a formação dos colaboradores como forma de crescimento da Instituição, assente na melhoria contínua. Assim, foram realizadas as seguintes ações internas e externas:

Quadro nº 2: Ações de formação realizadas pelos colaboradores

Ação	Data	Carga horária/ECTS	Entidade formadora	Formador(es)	Colaboradores participantes	
Sistemas de informação de Apoio à Gestão	16, 23 e 30 de janeiro	18 horas	KWL	Dr. Marco Tadeu	Liliana Dinis Helena Graça Ricardo Silva Carlos Tadeia Lurdes Fernandes Lurdes Salgado.	6
Avaliação de desempenho	20 de janeiro	7 horas	KWL	Dra. Carolina Leite	Liliana Dinis Carlos Tadeia Lurdes Fernandes; Lurdes Salgado; Ricardo Silva.	5
Jornadas Internacionais de terapia aquática	janeiro	8 horas	APCL	APCL	Lurdes Salgado	1
Curso de Cuidados Pós Natais	fevereiro	ECTS 4	Escola Superior de Saúde de Alcoitão	Escola Superior de Saúde de Alcoitão	Lurdes Salgado	1
1º Colóquio da Mithós sobre Spina Bífida, Hidrocefalia, incontinência e úlcera de pressão	11 de fevereiro	8 horas	Mithós	Mithós	Lurdes Salgado	1

Arte: um caminho para a Inclusão	29 de fevereiro	3 horas	CRIC Câmara Municipal de Coruche Cáritas	VIVENCIARTE CRIC; APBP; APPACDM; CRIA; Associação portuguesa de deficientes – núcleo do Barreiro. Participação da cliente Andreia Guarda com uma apresentação sobre o que representa para si a Arte e como a mesma tem ajudado à sua Inclusão na comunidade.	Liliana Dinis Ricardo Silva Nélia Correia Liliana Gafaniz Lurdes Fernandes.	5
Inclusão na escola	28 de março	3 horas	CRIC Câmara Municipal de Coruche Cáritas	Rogério Cação	Liliana Dinis Ricardo Silva Liliana Gafaniz Lurdes Fernandes	4
Conclusão do Mestrado em Ciências da Educação – Educação Especial: domínio cognitivo e motor.	abril		Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias	Trabalho de Projeto sob orientação de: Professora Doutora Isabel Sanches.	Liliana Dinis	1
Animação de grupos especiais na vertente sociocultural e desportiva	20 de junho	8 horas	FENACERCI		Lurdes Salgado	1
Iniciação à fotografia	21 de julho	16 horas	Mil Cores – arte fotográfica		Helena Graça	1
Higiene postural	7 de setembro	2 horas	CRIC	Fisioterapeuta Lurdes Salgado	Todos os colaboradores	1 3
Avaliação e diagnóstico em situação de maus tratos a crianças e jovens	10 de setembro	8 horas	CPCJ Benavente		Liliana Gafaniz; Lurdes Salgado.	2
Marketing e comunicação	12 e 13 de setembro	14 horas	KWL	Dr. Nunes Carneiro	Lurdes Fernandes; Liliana Gafaniz; Ricardo Silva; Lurdes Salgado; Carlos Tadeia.	5

Processador de texto – processamento e edição	outubro	50 horas	Escola profissional; POPH; QREN.	Paulo Coelho	Lurdes Fernandes	1
V Seminário de Educação Inclusiva	27 de outubro	8 horas	Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias	CONFAP; Universidade Lusófona; ESEAG; Ministério da Educação.	Liliana Dinis ²	1
Promoção da esperança nos processos de saúde-doença	25 de outubro 2012	2 horas	Universidade Católica.	Universidade Católica	Lurdes Salgado	1
III Semana da Inclusão	3 de dezembro	3 horas	CRIC Câmara Municipal de Coruche	Dra Noémia Crucho; Professora Ilda Neves; Professora Liliana Dinis.	Lurdes Salgado; Liliana Dinis; Ricardo Silva; Liliana Gafaniz.	4
Total		158 horas, 4ECTS e conclusão de 1 Mestrado.				

² Participou com a comunicação: “ Abrindo as frestas do portão: a Inclusão num Centro de Reabilitação e Integração”, divulgando o trabalho de projeto no âmbito do Mestrado em Ciências da Educação: Educação Especial – domínio cognitivo e motor. Este trabalho teve como objeto de estudo o trabalho desenvolvido na Instituição e procurou constituir um registo empírico e científico do trabalho da Instituição.

4 - Atividades desenvolvidas no Centro de Atividades Ocupacionais em 2012

O Centro de Atividades Ocupacionais do CRIC dirige-se a pessoas em situação de deficiência, a partir dos 16 anos. De fato, 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 CAO foi frequentado por 35 clientes, no ano de 2012 e prestou os seguintes serviços:

- a. Atividades ocupacionais** (Têxteis, trabalhos manuais, jogos didáticos, atividades de lazer, atividades desportivas; área das expressões);
- b. Experiências socioprofissionais**, que decorrem em estruturas da comunidade, nomeadamente serviço de Jardinagem da Câmara Municipal e loja “ Compasso d’Arte”;
- c. Atividades lúdico-terapêuticas** (teatro/dança, dinâmica de grupo, natação adaptada, classes de mobilidade, expressão musical).
- d. Atividades de desenvolvimento pessoal e social** (atividades de vida diária, promoção cognitiva, reuniões de clientes, catequese);
- e. Atividades recreativas e culturais** (saídas lúdicas, comemoração de datas festivas e aniversários, etc.);
- f. Atividades desportivas** (Natação e Classes de Mobilidade);
- g. Apoio de terceira pessoa** (Administração terapêutica, alimentação, higiene pessoal; grupo de voluntariado).
- h. Apoio técnico em Psicologia, Medicina e Serviço Social;**
- i. Apoio a famílias carenciadas** (distribuição de alimentos no âmbito do Banco Alimentar e PCACC e distribuição de vestuário).

Assim, procurámos operacionalizar as atividades de modo coerente, transversal e com base no respeito pela individualidade de cada cliente, dado o dinamismo que o CRIC possui, assente no seguinte ciclo:



De facto, no presente ponto, pretendemos enunciar as diferentes atividades dinamizadas durante 2012. Deste modo, o quadro seguinte identifica os objetivos que estabelecemos (resultados esperados), as atividades previstas e as efetivamente desenvolvidas, a calendarização e a avaliação das ações.

Salientamos a participação dos clientes e seus representantes, na elaboração e implementação do projeto individual(P.I.) que teve em linha de conta: as expetativas do cliente e significativos; as competências adquiridas (pontos fortes) do cliente; as necessidades (pontos a melhorar) e 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.

Uma vez que o CRIC tem diversos parceiros e entidades financiadoras, procurámos, durante o ano de 2012, envolvê-los ativamente nas nossas atividades. Assim, realizámos relatórios periodicos, descrevendo as atividades que realizamos e a forma como potenciamos os diferentes recursos. Adicionalmente, através das redes sociais (blog e Facebook), divulgamos frequentemente os nossos serviços e atividades, estando abertos para eventuais sugestões/reclamações, criando, para efeito uma caixa de correio: sugestoes.cric@hotmail.com. Não registámos, até à data nenhuma reclamação ou sugestão através deste meio.

Seguidamente, apresentaremos o quadro síntese e avaliativo das atividades realizadas no Centro de Atividades ocupacionais do CRIC.

Resultados esperados	Atividades		Calendarização												Avaliação	Obstáculos/elementos facilitares
Aumentar as atividades dos clientes no exterior	Previstas	Participação em atividades desportivas	Jan X	Fev	Mar	Abr	Ma	Jun X	Jul	Ag	Set	Out	Nov	Dez	Meta prevista atingida e superada. Os clientes participaram em 3 atividades desportivas no exterior.	(+) Parceria com a Câmara Municipal de Coruche; (+) Financiamento da Segurança Social através do acordo de cooperação existente.
	Realizadas	Participação em x atividades desportivas: - Mais Lezíria 2012; - 1º Encontro de natação adaptada de Coruche; - Triatlo CRIAL.	X	X				X								
	Previstas	Experiências socioprofissionais	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	A meta prevista não se concretizou uma vez que, com a mudança temporária de instalações devido às obras do novo centro de atividades ocupacionais, a distância não permitiu a deslocação dos clientes. Preve-se o restabelecimento desta atividade a partir de setembro de 2013.	(-) Mudança de instalações, provisoriamente; (+) Protocolo com a loja Compasso d'Arte e serviço de Jardinagem da Câmara Municipal. (+) Financiamento da Segurança Social através do acordo de cooperação existente
	Realizadas	Experiências socioprofissionais.	X	X	X	X										
	Previstas	Visitas de Estudo			X										A visita prevista para março foi alterada por impossibilidade da Câmara Municipal assegurar o transporte na data previamente acordada.	(+) Cedência de transporte por parte da Câmara Municipal de Coruche; (+) Financiamento da Segurança Social através do acordo de cooperação existente.
	Realizadas	Visita de Estudo a Sintra					X									

	Previstas	Eventos: Marchas Populares e Semana da Inclusão.						X						X	Meta prevista superada com a inclusão da iniciativa: “ I Noite de Fados com tradição” do CRIC. A iniciativa pretendeu angariar fundos para a construção do novo CAO.	(+) Participação dos clientes, significativos e comunidade nos eventos; (+) Financiamento da Segurança Social através do acordo de cooperação existente; (+) Patrocínios diversos da comunidade.
		I Noite de Fados; Marchas Populares; III Semana da Inclusão.		X				X						X		
Realizar atividades ocupacionais distintas e adequadas ao cliente	Previstas	Expressão plástica;	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	Meta prevista: nº de peças vendidas ≥ 120. Nº de trabalhos concluídos realizados por cliente ≥ cliente. : 90% das sessões previstas realizadas	
		Expressão Musical;	X	X	X	X		X	X		X	X	X	X	Meta prevista ≥ 15 sessões/ano.	
		Costura;	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	Meta prevista ≥ 30 trabalhos concluídos; ≥10 vendas/ano.	
		Teatro e dança;	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	Meta previstas: 90% das sessões previstas realizadas	
		Catequese;	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	Meta prevista: nº de sessões ≥ 20/ano.	
		Classes de Mobilidade;	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	Meta previstas: 90% das sessões previstas realizadas.	
		Natação;	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	Meta prevista: 90% das sessões previstas realizadas; participação em 60% das provas agendadas.	
		Atelier de leitura e Escrita.	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	Meta prevista: 90% dos dias festivos são festejados; 90% das sessões previstas são realizadas.	

	Realizadas	Expressão plástica;	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	Meta prevista superada. Foram vendidos, em conjunto com o atelier de costura 400 produtos. As sessões previstas foram todas realizadas.	(+) Venda de trabalhos na comunidade; (+) Participação ativa dos clientes na angariação de fundos para a Instituição e, consequentemente, valorização das suas capacidades; (+) Financiamento da Segurança Social através do acordo de cooperação existente
		Expressão Musical;	X	X	X	X	X								A meta não foi alcançada por Impossibilidade por motivos profissionais do voluntário dinamizador da atividade de expressão musical comparecer à Instituição.	(-) Impossibilidade por motivos profissionais do voluntário dinamizador da atividade de expressão musical comparecer à Instituição; Impossibilidade por motivos profissionais do voluntário dinamizador da atividade de expressão musical comparecer à Instituição; (+) Financiamento da Segurança Social através do acordo de cooperação existente
		Costura;	X	X	X	X	X				X	X	X	X	Meta prevista superada. Foram vendidos, em conjunto com o atelier de Expressão Plástica 400 produtos. As sessões previstas foram todas realizadas.	(+) Venda de trabalhos para angariação de fundos, na comunidade;

																(+) Financiamento da Segurança Social através do acordo de cooperação existente
	Teatro e dança;	X	X	X	X	X	X				X	X	X	X	A meta prevista foi alcançada.	(+) Financiamento da Segurança Social através do acordo de cooperação existente; (+) Parceria existente com a Paróquia de Coruche, ao nível da cedência do salão para ensaios.
	Catequese;	X	X	X	X	X	X					X	X	X	Foram realizadas 25 sessões de catequese,sendo a meta prevista alcançada e superada. Estas sessõesencontram-se registadas descritiva e reflexivamente em dossier próprio existindo ainda registos pontuais no blog da Instituição: www.caminhosdiferentes-cric.blogspot.com .	(+) Cedência so salão paroquial de Coruche pela paróquia; (+) Inclusão efetiva na comunidade cristã.
	Classes de Mobilidade;														Meta prevista alcançada.	(+) Financiamento da Segurança Social através do acordo de cooperação existente; (+) Parceria com a Câmara Municipal ao nível da cedência do pavilhão Gimnodesportivo.

		Natação;	X	X	X	X	X	X				X	X	X	A meta prevista não foi alcançada uma vez que, com a abertura das piscinas ao público, durante metade do mês de Junho e Julho não foi possível realizar a atividade. Por motivos logísticos, só foi possível retomar a atividade em outubro.	(+) Financiamento da Segurança Social através do acordo de cooperação existente; (+) Parceria com a Câmara Municipal de Coruche; (+) Utilização de serviços da co,unidade (piscina municipal).
		Atelier de Leitura e Escrita.	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	Meta alcançada. A salientar a atualização semanal do blog: caminhosdiferentes-cric.blogspot.com. Início da intervenção ao nível da comunicação aumentativa, com uma cliente, ao domicílio.	(+) Financiamento da Segurança Social através do acordo de cooperação existente; (+) Divulgação do trabalho realizado na Instituição nas redes sociais; (+) Parceria com a Fundação PT, ao nível da comunicação aumentativa.
		Fisioterapia	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	Serviço de fisioterapia ao domicílio a 3 clientes.	(+) Financiamento da Segurança Social através do acordo de cooperação existente.
Colaborar com a resposta educativa concelhia e	Previstas	Escola profissional de Coruche						X	X						1 estagiário previsto; total de horas de estágio ≥ 160 horas.	

distrital.	Realizadas	Escola Superior de Educação de Santarém – curso de Educação Social.			X	X									Acolhemos 2 estagiárias do curso de Educação Social, num total de 140h	(+) A Instituição colabora com a comunidade educativa.
		Escola profissional de Coruche;					X	X	X						A meta prevista foi superada. Celebrámos protocolo de estágio com 2 alunos, com 260 horas efetivas de estágio.	
		Escola Secundária de coruche.						X	X						Acolhemos 2 estagiários do Curso Profissional de Técnico de Informática de Gestão, num total de 140 h.	
Realizar projetos individuais para os clientes	Realizadas	Elaboração de P.I e sua avaliação, decorrente do processo de certificação da Qualidade.					X							X	Realização, avaliação e revisão de 35 P.I.. A média de resultados dos PI situa-se nos 54%.	(+) Participação dos clientes, significativos e colaboradores.
Apoiar famílias carenciadas	Previstas	Distribuição alimentar a famílias carenciadas do concelho	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Meta prevista: apoio a 30 famílias carenciadas.	
	Realizadas	Distribuição alimentar a famílias carenciadas do concelho	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Foram apoiadas 43 famílias carenciadas.	(+) Colaboração com o Banco Alimentar e PCACC.
Admitir novos	Realizadas	Admissão de 1 novo cliente mediante a									X				Admissão de 1 cliente novo, seguindo o Processo de cliente, aprovado pela Direção a 4 de maio de 2012, no âmbito	(+) Processo de Certificação da

candidatos		candidatura efetuada; acolhimento do cliente.												da Certificação da Qualidade – EQUASS.	Qualidade – Equass.
------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	---------------------

5 - Satisfação de clientes/significativos

Com o intuito de avaliar a satisfação dos clientes/significativos, aplicou-se um inquérito de satisfação em maio de 2012. Assim, mediu-se a satisfação face às Instalações, colaboradores, participação, respeito, informação e apoio. Foram devidamente preenchidos 20 inquéritos cujos resultados evidenciam:

- a) **Áreas com maior grau de satisfação:** disponibilidade dos colaboradores sempre que precisa do seu apoio; respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os colaboradores;
- b) **Áreas com menor grau de satisfação:** estado de conservação do edifício; limpeza e arrumação das instalações; estado de conservação dos equipamentos; conforto e adequação das instalações, segurança e conforto das instalações; informação sobre o regulamento interno e regras; participação no planeamento dos serviços que lhes são prestados e tratamento e encaminhamento das reclamações dos clientes.

Ainda face ao inquérito aplicado, salientamos as seguintes **sugestões/comentários** por parte dos clientes/significativos:

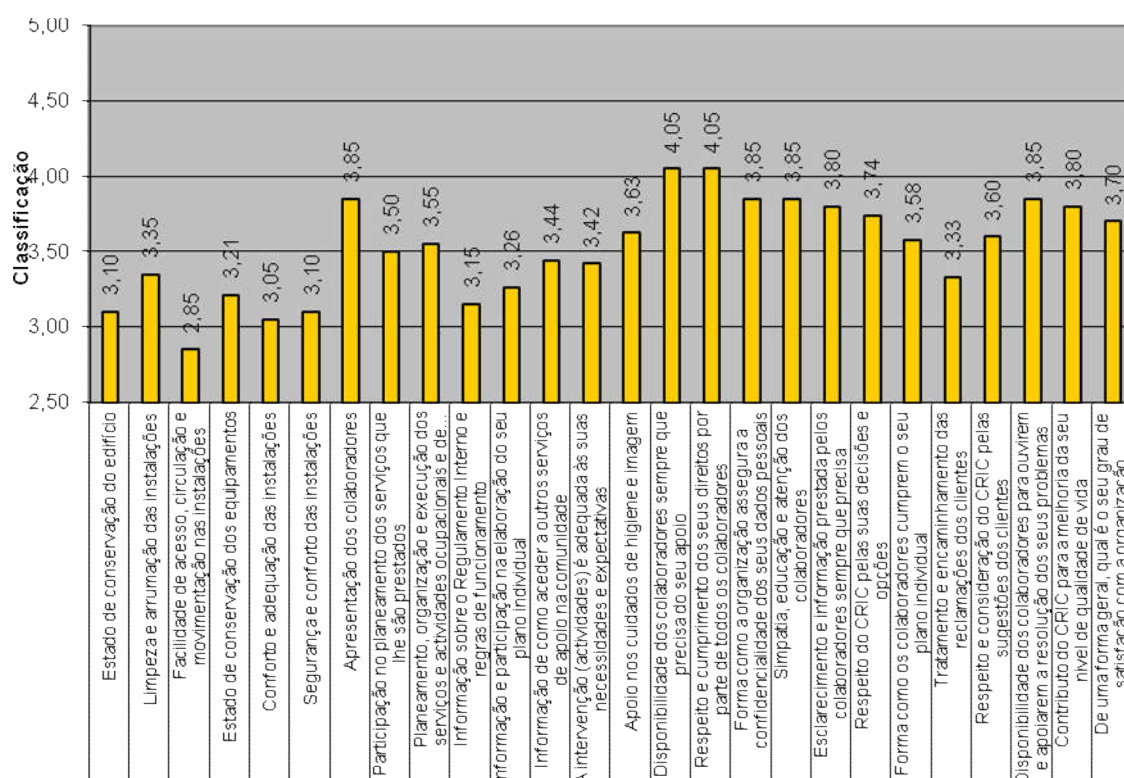
- 1. Ajudar a realizar sonhos pessoais;
- 2. Inclusão de uma sala de jogos no novo CAO;
- 3. Realizar um campeonato de futebol interinstitucional;
- 4. Ouvir mais música;
- 5. Continuação do trabalho ao nível da melhoria da qualidade de vida dos clientes.

Face às áreas com menor grau de satisfação efetuámos as seguintes **ações de melhoria**:

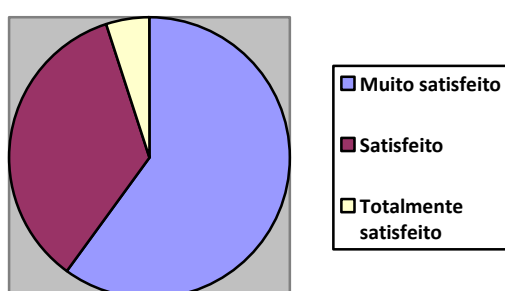
- elaboração dos Projetos Individuais de cada cliente com a participação dos mesmos, significativos e colaboradores (maio 2012) e a sua avaliação e revisão (dezembro 2012);
- reunião de esclarecimento sobre o regulamento interno, direitos/deveres e missão, valores e missão do CRIC (dezembro 2012);
- criação de um e-mail de sugestões e reclamações (dezembro 2012).

Seguidamente, apresentaremos um gráfico relativo ao tratamento dos questionários de satisfação que sumariamente referimos:

Gráfico nº 2: Avaliação do questionário de satisfação a clientes/significativos



Face à pergunta 26: “ de uma forma geral, qual é o seu grau de satisfação com a organização”, 5% referiu estar totalmente satisfeito com o CRIC; 60% referiu estar muito satisfeito com o CRIC e 35% referiu estar satisfeito com o CRIC.



6- Satisfação dos colaboradores

A avaliação do grau de satisfação dos colaboradores foi efetuada em maio de 2012. Em termos de resultados as áreas com maior grau de satisfação foram: capacidade de liderança e chefia do seu superior hierárquico; prestígio, solidez e sustentabilidade futura do CRIC; informação, comunicação e disseminação da missão, visão e valores do CRIC; realização pessoal e profissional com a função que desempenha. Relativamente às áreas com menor grau de satisfação verificámos: instalações e equipamentos disponibilizados para o exercício da sua função e ambiente de trabalho sem conflitos.

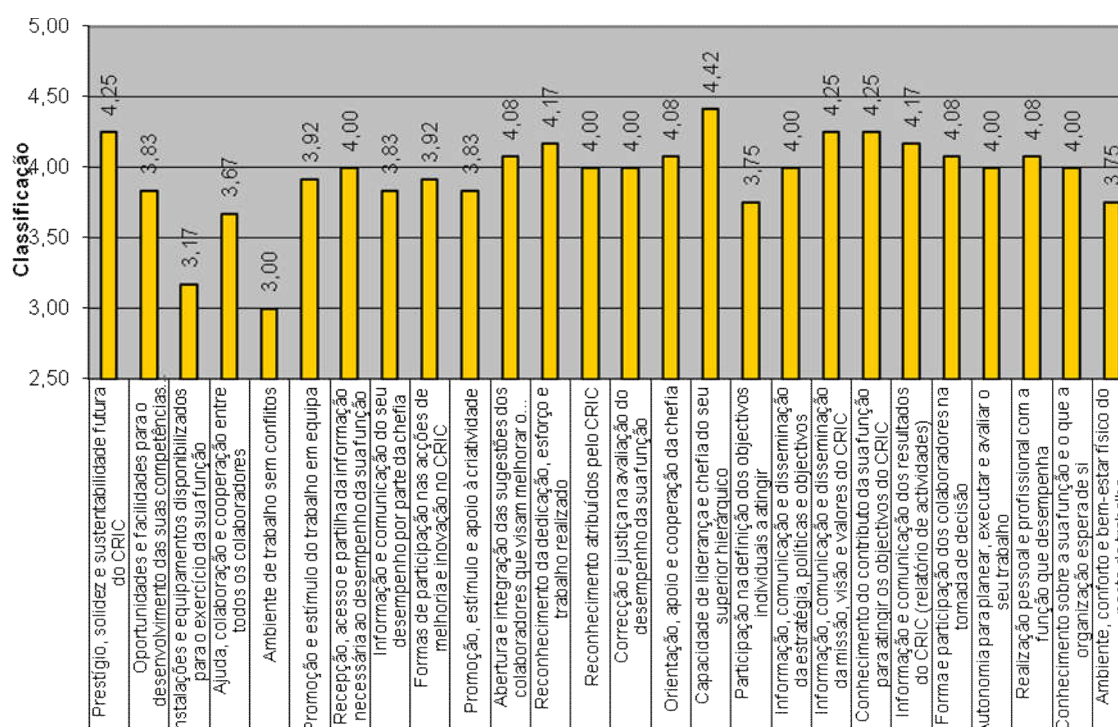
Como medidas de melhoria dos aspetos com menor grau de satisfação, realizámos:

1. Formação de trabalhadores;
2. Convite ao envolvimento de todos os colaboradores nos eventos do CRIC;
3. Construção do novo CAO e aquisição de novos equipamentos.

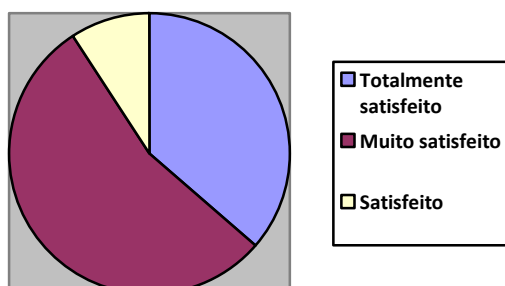
Seguidamente apresentamos o gráfico relativo à avaliação do grau de satisfação

dos colaboradores:

Gráfico nº 3: Avaliação e satisfação dos colaboradores



Relativamente à análise da questão 30: “Qualidade global e valor acrescentado para o cliente do serviço prestado pelo CRIC”, verificou-se que, 36,4% dos colaboradores considera que está totalmente satisfeito; 54,5% dos colaboradores referiu que se encontra muito satisfeito e 9,1% dos colaboradores referiu que se encontra satisfeito.



7- Ações complementares

7.1. Lançamento da 1ª pedra do CRIC

O lançamento da 1ª pedra do novo Centro de Atividades Ocupacionais e Residência Autónoma para 5 pessoas realizou-se no dia 17 de abril de 2012. Contou com a presença do Secretário de Estado da Solidariedade e Segurança Social, Dr. Marco António Costa, dos clientes do CRIC, significativos, colaboradores, parceiros e comunidade em geral.

Considerações Finais

O ano de 2012 ficou marcado por importantes momentos que significaram 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 o início da construção do Centro de Atividades Ocupacionais e da Residência Autônoma, que se constitui como um marco importante na história do CRIC, prevendo-se uma valorização do CAO e um acréscimo do número de valências, com destaque para a Residência Autônoma e Serviço de Apoio Domiciliário.

Como preocupação constante, temos a melhoria do desempenho dos nossos colaboradores e que ficou bem saliente, neste relatório de atividades, com um aumento do número de horas de formação.

O Sistema de Gestão da Qualidade (EQUASS), que se encontra a ser implementado na Instituição, complementa o atual e futuro desenvolvimento do CRIC e constitui um importante instrumento de trabalho para o futuro.

Por fim, salientamos uma abertura cada vez maior à comunidade, evidenciado pelo estabelecimento de novas parcerias e pelo fortalecimento das já existentes.

ANEXOS

Anexo 1: Registos fotográficos



Fig. 1: Passeio de bicicleta – III Semana da Inclusão



Fig. 2: Loja Solidária em Santarém (Dez. 2012)



Fig. 3: Cartaz III Semana da Inclusão.



Fig. 4: Tapete realizado pelo Cliente Rafael



Fig. 5: Encontro Intergeracional(Dez. 2012)

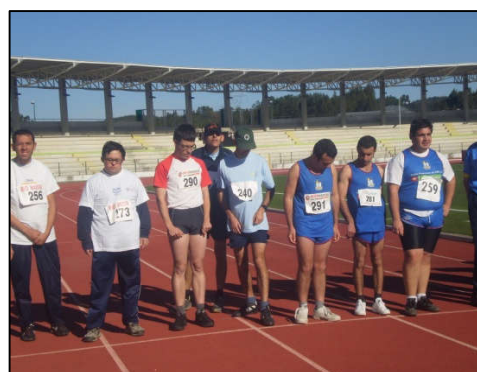


Fig. 6: Triatlo CRIAL



Fig. 7: Participação no Forum Social em Santarém.



Fig. 8: Passeio de barco promovido pela Associação Búzios



Fig. 9: Obras de construção do novo CAO.



Fig. 10: Venda de trabalhos realizados no CRIC.



Fig. 11: Festa de encerramento da catequese.



Fig. 12: Visita de estudo a Sintra.



Fig.13: Cartaz das Marchas Populares 2012



Fig. 14: Venda de trabalhos realizados, em Santarém.



Fig.15 : Prova desportiva realizada em Rio Maior



Fig. 16: Participação no Carnaval 2012



Fig. 17: Passeio pela zona ribeirinha de Coruche



Fig. 18: Prova de natação adaptada.