Relatório de atividades CRIC 2014

Aprovado pela Assembleia Geral a 9 de março de 2015

Índice

Nota Introdutória 5
1 – Recursos Humanos 7
2 – Parcerias 9
2.1 – Avaliação de parcerias por parte do CRIC 10
2.2- Avaliação do grau de satisfação dos parceiros 11
3 - Avaliação das necessidades e expetativas da comunidade 12
4 - Gestão de reclamações e Ações de melhoria 14
5 - Formação 15
6 – Avaliação de desempenho 16
7 - Atividades desenvolvidas nas respostas sociais C.A.O. e R.A. 17
7.1. Âmbito dos serviços 17
7.2. Atividades e clientes em acordo de cooperação 18
7.2.2. Atividades na Residência Autónoma 19
7.2.3. Promoção da inserção profissional e formação de clientes da Residência Autónoma ... 19
7.3. Participação dos clientes e Planos individuais do CAO. 20
8 – Avaliação dos Projetos de inovação 26
8.1 - SOS Famílias 26
8.2. Programa rádio 26
8.3. Residência Autónoma 27
9- Satisfação de clientes/significativos 27
10. Satisfação dos colaboradores 29
11. Avaliação da motivação dos colaboradores 29
12. Valor acrescentado para os clientes 30
13. Reconhecimento aos voluntários 31
Considerações Finais 32
ANEXOS 33
Anexo 1: Registos fotográficos 34

“ Falamos de Qualidade de Vida quando uma pessoa tem os bens e serviços suficientes ao nível físico, psicológico, social, económico e cultural”

Manual da Qualidade do CRIC

Nota Introdutória

As atividades desenvolvidas em 2014 foram norteadas pelos objetivos previamente delineados no Plano de Atividades aprovado para 2014 e pelo Plano Estratégico concebido para o triénio 2012/2014. Deste modo, o presente documento procura analisar e avaliar as atividades e iniciativas desenvolvidas ao longo do ano, sintetizando os aspetos mais relevantes.

A inauguração do novo Centro de Atividades Ocupacionais e da Residência Autónoma para 5 pessoas, constituiu o grande marco de 2014. Esta clara melhoria infraestrutural permitiu o alargamento do número de respostas sociais e a melhoria da qualidade dos serviços do CRIC.

O CRIC obteve a Certificação da Qualidade, assente no referencial EQUASS, nível ASSURANCE, em Julho de 2013. Esta aposta na qualidade tem contribuido para uma melhoria dos serviços da Instituição, assentes nos seguintes pilares:

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

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

Valores: Responsabilidade social no sentido de dar resposta às necessidades emergentes da comunidade; respeito pelos princípios de igualdade, dignidade e participação dos clientes e suas famílias; justiça nas tomadas de decisão, no rigor da intervenção e dos serviços prestados; união entre os colaboradores da instituição no sentido de concretizar os objetivos a que nos propomos.

Os grandes objetivos do CRIC para 2014 e que justificam as ações realizadas consistiram em: a) atingir a satisfação dos clientes; b) promover a autonomia física e psíquica dos clientes; c) promover a satisfação dos colaboradores; d) cumprir os objetivos dos projetos com os parceiros; e) promover a quantificação do trabalho de *empowerment* e autodeterminação realizado pelo CRIC.

O Relatório de Atividades encontra-se suportado por vários documentos como: Plano Anual de Atividades; Plano e Relatório de Formação; Resultados dos Inquéritos de satisfação a colaboradores, clientes, Entidades Financiadoras, parceiros e comunidade; Resultado da Avaliação de desempenho aos colaboradores; Projetos e Candidaturas. De igual modo, encontra-se alinhado com o Plano estratégico vigente (triénio 2012/2014), pelo que, o presente relatório, mede e analisa os resultados dos objetivos estratégicos traçados.

Dada a dinâmica crescente da Instituição no último ano, a Direção do CRIC pretende, ainda, reconhecer o empenho e dedicação à causa de todos os colaboradores, clientes, significativos/familiares, voluntários, amigos e parceiros ao longo do ano de 2014.

1 – Recursos Humanos

O quadro seguinte pretende apresentar os colaboradores afetos à Instituição no ano de 2014 e as funções desempenhadas:

Quadro nº 1: Lista de Colaboradores CAO

Lista Colaboradores
Diretora Técnica/ Professora Educação Especial/ Gestora da Qualidade/ Coordenadora de Estágios Liliana Dinis
Diretor Geral/Psicólogo/ Presidente da Direção Ricardo Silva
Fisioterapeuta Maria de Lurdes Salgado
Assistente Social Simão Santos Pedro 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 Maria de Lurdes Fernandes
Auxiliar de Serviços Gerais Maria de Fátima Simões
Responsável pelo Grupo de voluntários Maria de Lurdes Fernandes
Psicóloga do PIEF Sandra Martins
Estagiária de Psicologia (Estágio Profissional IEFP) Sara Bico Pereira
Estagiária de Animação Sociocultural (Estágio Profissional IEFP) Piedade Lopes

Quadro nº 2: Lista de Colaboradores Residência Autónoma

Lista Colaboradores R.A.
Diretor Técnico/ Psicólogo Ricardo Silva
Ajudantes de Ação Direta de 3ª Maria do Céu Tomaz Maria Virgínia Galamba Gracinda Mendes Verónia César[1] Marina Santos[2]
Terapeuta Ocupacional Ângela Caldinhas
Auxiliar de Serviços Gerais Maria de Fátima Silva

[1] Terminou contrato em junho de 2014
[2] Iniciou funções em junho de 2014

2 – Parcerias

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

Dado o objetivo estratégico[3] " Ser uma Instituição de referência na Comunidade local", a meta prevista de 8 parcerias com a comunidade local, para 2014, foi alcançada. Na verdade, o CRIC estabeleceu parceria com 3 Entidades Financiadoras e 11 parceiros sociais superando, deste modo, a meta prevista. Além dos parceiros protocolados, procurámos envolver a comunidade local nos nossos eventos (ao nível da participação e enquanto patrocinadores). Em 2014 contámos com 40 patrocinadores nos eventos que desenvolvemos (Noite de Fados e Marchas Populares). Adicionalmente, contámos com o apoio semanal em fruta e legumes de José Silvestre Neves e de 11 particulares do Mercado Municipal.

Seguidamente, apresentaremos um quadro elucidativo das Parcerias que o CRIC efetuou no ano de 2014:

Quadro nº 3: Entidades financiadoras e parceiros sociais

	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
IEFP (estágio profissional)	X	
Strix Bike Team		X

[3] Plano Estratégico para o Triénio 2012/2014

	Entidade Financiadora	Parceiro Social
Ordem dos Psicólogos		**X**
Escola Profissional de Coruche		**X**
Escola Superior de Educação de Santarém;		**X**
Paróquia de São João Batista – Coruche		**X**
Rádio Voz do Sorraia		**X**
Centro de Saúde de Coruche		**X**

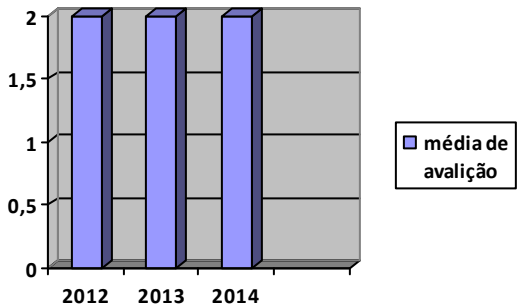
2.1 – Avaliação de parcerias por parte do CRIC

A avaliação das parcerias protocoladas existententes face a 2014, por parte da Direção, procurou refletir, por um lado, o impacto da parceria existente e, adicionalmente, rever possíveis objetivos.

As parcerias foram avaliadas relativamente aos seguintes objetivos: a) aplicação prática da parceria; b) melhoria do desempenho da Instituição com a parceria; c) aumento dos serviços prestados graças à parceria e d) avaliação global da eficácia. Assim, obtivemos 11 parcerias com nível 2 (de acordo com as expectativas), 2 parcerias com nível 3 (acima das expectativas) e 1 parceria com nível 1 (aquém das expectativas).

A média da avaliação obtida face a 2014 em relação com os anos anteriores manteve-se situada no nível 2, como é possível verificar no seguinte gráfico:

Gráfico nº 1: média de avaliação de parcerias



2.2- Avaliação do grau de satisfação dos parceiros

No que concerne a avaliação dos parceiros, após o envio a todas as entidades, rececionámos 8 inquéritos.

Dada a dificuldade de resposta verificada nos anos transactos, considerámos como medida pertinente implementar reuniões de parceiros para preenchimento dos mesmos, a realizar no final de cada ano civil, e colocar um *link* no *site* para uma resposta mais rápida. Estas medidas contribuíram para um aumento do número de inquéritos rececionados de 50%.

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

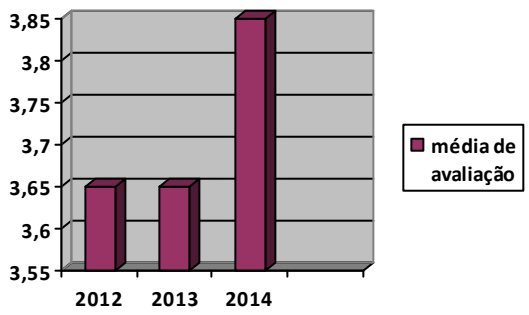
Em termos de resultados, salientamos uma **menor** satisfação face às questões nº 2: " Todas as questões existentes com a organização foram resolvidas de forma rápida e profissional" e questão nº 6: " As decisões tomadas em parceria são respeitadas e implementadas pela organização".

Como medidas de incremento das áreas citadas anteriormente, consideramos fundamental dinamizar um maior número de momentos de partilha com os parceiros e uma maior disseminação dos resultados alcançados, nomeadamente através do *site.*

A **maior** taxa de satisfação verificou-se nas questões nº 12: " O CRIC é uma organização que traz mais valias para a comunidade" e nº 13: " O CRIC cumpre atempadamente com as responsabilidades e compromissos da parceria". Os resultados sustentam o trabalho desenvolvido pelo CRIC e o compromisso institucional de constituir uma Instituição de referência na área da deficiência e na promoção da diferença enquanto valor.

Comparativamente aos anos anteriores, verificámos um aumento da média global dos parâmetros, como é visível no seguinte gráfico:

Gráfico nº 2: média de avaliação da satisfação dos parceiros



3 - Avaliação das necessidades e expetativas da comunidade

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

Relativamente à avaliação de 2014, concebemos as seguintes perguntas: "de que modo ficou a conhecer o CRIC?"; " qual o grau de satisfação relativamente à informação/divulgação do trabalho desenvolvido no CRIC?"; " qual o seu grau de satisfação relativamente ao trabalho desenvolvido pelo CRIC?"; " qual o seu grau de satisfação relativamente aos Programas e Serviços disponibilizados pelo CRIC?"; " qual o seu grau de satisfação relativamente ao que espera do 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 expetativas da comunidade face ao CRIC.

Recebemos 12 respostas das quais resultou o seguinte tratamento de dados:

Gráfico nº 3: Modo como ficou a conhecer o CRIC

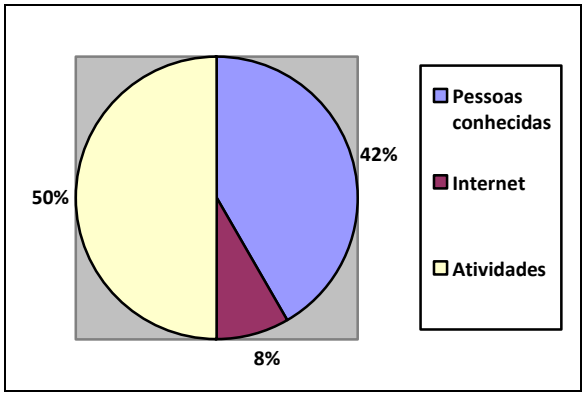


Gráfico nº 4: Grau de satisfação relativamente ao trabalho desenvolvido pelo CRIC

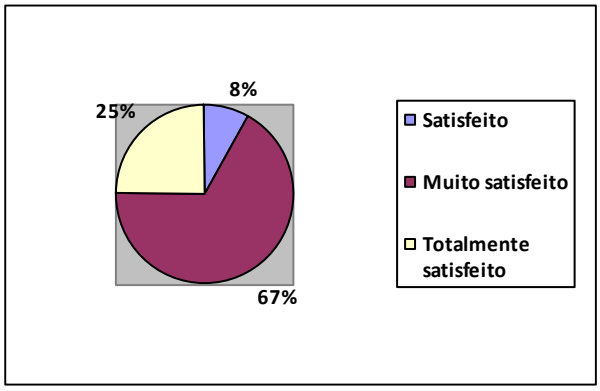


Gráfico nº 5: Grau de satisfação relativamente à informação/divulgação do trabalho desenvolvido no CRIC

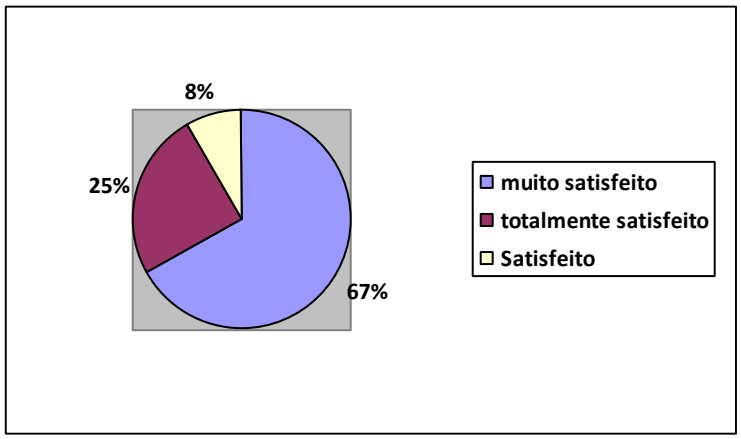


Gráfico nº 6: Grau de satisfação relativamente aos Programas e Serviços disponibilizados pelo CRIC

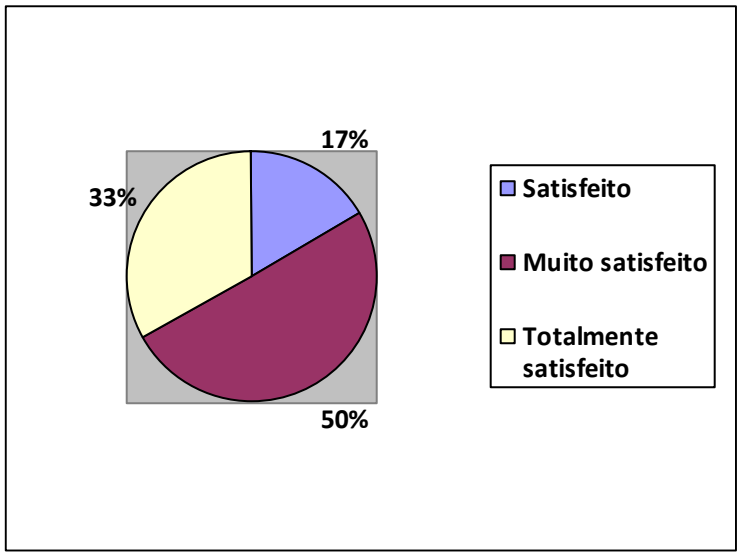
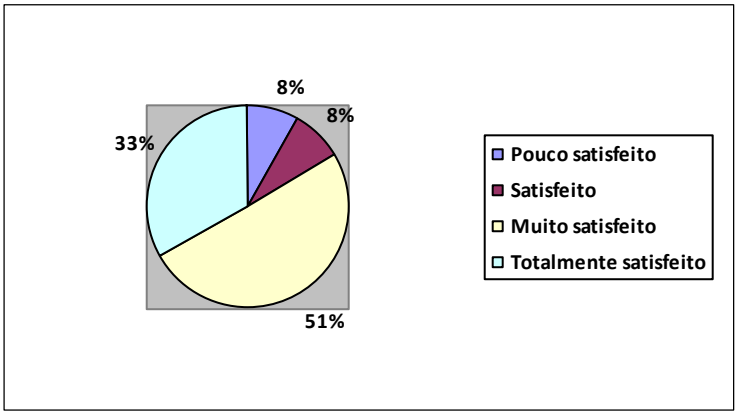


Gráfico nº 7: Grau de satisfação relativamente ao que espera do CRIC



Face à última questão, relacionada com as grandes expetativas da comunidade é notória a preocupação com a grande lacuna concelhia existente ao nível do apoio a idosos em situação de deficiência: construção de um lar residencial. Um dos comentários registados exprime esta mesma percepção e preocupação por parte da comunidade: "*O CRIC deveria ter valências para acolher integralmente os seus utilizadores em todas as suas necessidades. Quando os seus familiares deixarem de ter capacidade para cuidar deles, para onde vão estas pessoas? Acredito que já existam pessoas que não têm apoio familiar em condições, ainda que tenham os seus pais ou outros familiares. Diria mesmo, o acolhimento em todas as suas vertentes, deveria ser implementado urgentemente*".De fato, o Lar residencial foi referido 7 vezes, enquanto necessidade a satisfazer.

Deste modo, podemos concluir que o CRIC obteve um *feedback* positivo relativamente ao inquérito sendo que: a maioria (50%) respondeu conhecer o CRIC através das atividades, o que comprova o sucesso na aposta no *marketing* social. Comparativamente ao ano anterior, registámos uma expressão significativa na avaliação qualitativa do trabalho desenvolvido, prevalecendo o " muito satisfeito" e o " totalmente satisfeito".

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 recebeu nenhuma reclamação à semelhança de 2012 e 2013.

Foram abertas 14 ações de melhoria, as quais foram todas concluídas, atingindo 100% de taxa de eficácia na sua resolução. As ações de melhoria encontram-se devidamente identificadas, numeradas e preenchidas, no Dossier de Melhoria Contínua, do Sistema de Gestão da Qualidade. Comparativamente ao ano de 2013, foram abertas mais 8 ações de melhoria o que comprova o trabalho desenvolvido em torno da manutenção do sistema de qualidade implementado e a melhoria contínua.

5 - Formação

O CRIC privilegia a formação dos colaboradores como forma de crescimento da Instituição, assente na melhoria contínua. O Plano de Formação de 2014, foi elaborado após consulta do levantamento das necessidades de formação, pela Direção, e no momento da avaliação de desempenho aos colaboradores. De igual modo, 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.

Assim, foram realizadas as seguintes ações internas e externas:

Quadro nº 4: Ações de formação realizadas pelos colaboradores em 2014

Ação	Entidade formadora	Horas Previstas	Horas assistidas	Objetivo	Média da Eficácia	Formandos
Ética e Deontologia	COMPETIR S.A. (Formadora: Dra. Fátima Teles)	25 horas	25 horas	Reconhecer as exigências éticas e os fatores deontológicos a ssociados à atividade da Instituição.	100%	Liliana Dinis Liliana Gafaniz Nélia Correia Carlos Tadeia Helena Graça Mafalda Santos Lurdes Fernandes Lurdes Salgado Ricardo Silva Sara Bico Zaida Tadeia
Organizada Mente	FARPA-Associação dos familiares e amigos de doentes psicóticos	3 horas	3 horas	Compreender o doente psicótico e definir estratégias de intervenção com as famílias e com o doente.	100%	Liliana Gafaniz

Ação	Entidade formadora	Horas Previstas	Horas assistidas	Objetivo	Média da Eficácia	Formandos
Trabalho em equipa no contexto de prestação de cuidados pessoais e à comunidade	COMPETIR S.A. (formadora Fátima Teles)	25 horas	25 horas	Planear cuidados pessoais a prestar, selecionando, organizando e preparando os recursos necessários; Apoiar os clientes na realização de atividades quotidianas.	100%	Liliana Dinis Liliana Gafaniz Nélia Correia Carlos Tadeia Helena Graça Mafalda Santos Lurdes Fernandes Lurdes Salgado Ricardo Silva Sara Bico Zaida Tadeia
A atividade profissional do Técnico familiar e de apoio à comunidade	COMPETIR S.A. (formadora Fátima Teles)	50 horas	50 horas	Participar no desenvolvimento de atividades de animação/ocupação de tempos livres do indivíduo.	100%	Liliana Dinis Liliana Gafaniz Nélia Correia Carlos Tadeia Helena Graça Mafalda Santos Lurdes Fernandes Lurdes Salgado Ricardo Silva Sara Bico Zaida Tadeia
Apoio na realização de atividades instrumen-tais	COMPETIR S.A. (formadora Fátima Teles)	50 horas	50 horas	Promover a melhoria na realização de atividades instrumentais.	100%	Liliana Dinis Liliana Gafaniz Nélia Correia Carlos Tadeia Helena Graça Mafalda Santos Lurdes Fernandes Lurdes Salgado Ricardo Silva Sara Bico Zaida Tadeia Simão Pedro

Deste modo, efetuaram-se 153 horas de formação, sendo o volume total de formação de 2128 horas (nr de horas x nº de trabalhadores).

6 – Avaliação de desempenho

A avaliação do desempenho dos colaboradores do CRIC foi efetuada em janeiro 2015, tal como definido pela Direção e presente no Plano da Qualidade Anual.

O resultado geral do nível de desempenho dos 13 colaboradores foi bastante positivo, verificando-se 9 funções (54,5%) com o nível 4 - Muito Bom, 12 (40,9%) com nível 3- Bom e 1 (4,6%) com o nível 2 - Suficiente, o que perfez uma média de 3,5, superando a média do ano anterior (3,4).

A gratificação dada, conforme definido pela Direção, consistiu num dia extra de férias, aos colaboradores com avaliação entre os 3,5 e 4.

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. De acordo com o Despacho Normativo n.º 28/2006, de 3 de maio de 2006, a Residência Autónoma integra pessoas em situação de deficiência com capacidade de viver autonomamente.

A Residência Autónoma funciona em estreita articulação com o Centro de Actividades 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 integração 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 objetivos a promoção da qualidade de vida do cliente, ou seja, com base nas necessidades, expetativas e potenciais do cliente, avaliadas numa perspetiva biopsicossocial, 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 C.A.O., durante 2014, deu resposta a **35 clientes** e prestou/contemplou 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 na ODAC

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 e significativos, catequese);

e. Atividades recreativas e culturais (saídas lúdicas, comemoração de datas festivas e aniversários, etc.);

f. Atividades desportivas (Natação, Classes de Mobilidade, atividades pontuais como Zumba, Boccia, Basquetebol e Rugby adaptado);

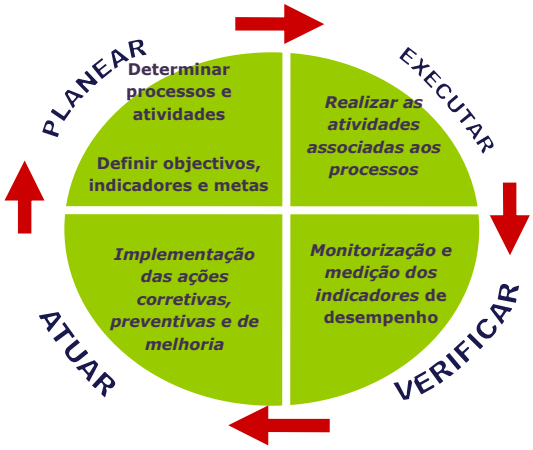
g. Apoio de terceira pessoa (Administração terapêutica, alimentação, higiene pessoal; grupo de voluntariado).

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. Projeto SOS Famílias (apoio alimentar a famílias com carências económicas);

j. Marketing social (atualização do site, *blog* e redes sociais, folhetos)

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



7.2.2. Atividades na Residência Autónoma

A Residência Autónoma., durante 2014, deu resposta a **5 clientes** e prestou/contemplou os seguintes serviços:

1. **Terapia Ocupacional** (atividades de vida diária, realização de trabalhos para venda).
2. **Culinária (** realização de refeições e doces para venda);
3. **Psicologia** (participação nas atividades da comunidade; *empowerment*, autodeterminação; promoção da qualidade de vida; atendimentos individualizados e em grupo).

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

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

Quadro nº 5: Inserção na comunidade de clientes da R.A.

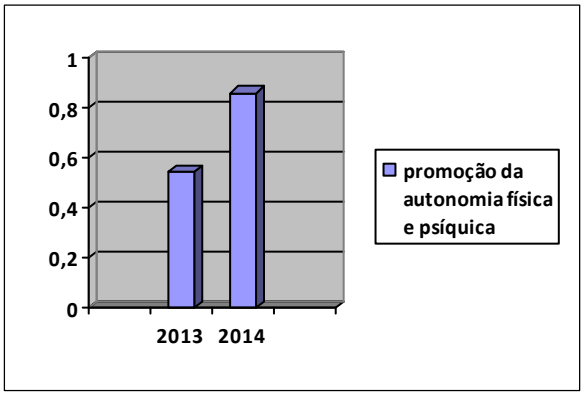
Nome	**Atividade profissional/formação**
José João	Trabalhador da Câmara Municipal de Coruche (Auxiliar de Serviços Gerais)
Idalécia Azevedo	Frequência na Formação profissional para equivalência do 9º ano, curso EFA B3 de Cozinha
Vítor de Sousa	Candidatura a estágio profissional
Andreia Guarda	Candidatura a estágio profissional e voluntariado na ODAC
Carla Maia	Voluntariado no Centro de Atividades Ocupacionais do CRIC e formação profissional.

7.3. Participação dos clientes e Planos individuais do CAO.

Salientamos, neste ponto, a participação dos clientes e seus representantes, na elaboração e implementação do projeto individual (P.I.) que teve em linha de conta: a) as 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 projeto, elaborado transversalmente (cliente, significativo e colaboradores) permitiu uma ação mais objetiva e assente na melhoria contínua da qualidade de vida do cliente, partindo das suas potencialidades e necessidades.

Relativamente à promoção da autonomia física e psíquica dos clientes (objetivo estratégico I.2) , a % de clientes que apresentou progressão nos planos individuais foi superior à meta prevista de 60%, atingindo 85,7%. Face ao ano anterior, neste campo, verificamos um aumentosignificativo da % de progressão, como é notório no gráfico seguinte;

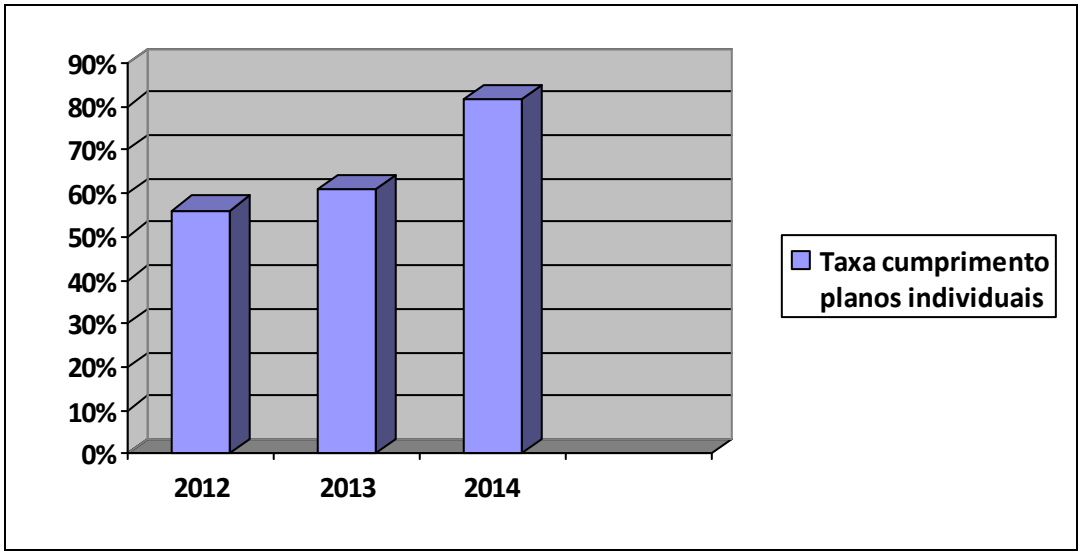
Gráfico nº 8: % promoção da autonomia física e psíquica dos clientes



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 81,6%, superando a meta de 60% previstos.

No que concerne a taxa de cumprimento dos objetivos da qualidade de vida, presente nos planos individuais, situou-se nos 61,7% superando a meta de 60% prevista. Comparativamente aos anos anteriores, verificamos um aumento gradual da taxa de cumprimento dos planos individuais, situando-se, em 2014, nos 81,6%. Este incremento é notório no gráfico seguinte:

Gráfico nº 9: % cumprimento dos planos individuais



Seguidamente, apresentaremos o quadro nº 6, como síntese e avaliação das atividades realizadas no Centro de Atividades Ocupacionais do CRIC:

Domínio	Objetivo Estratégico/ objetivo específico	Atividades	Calendariza-ção	Avaliação	Obstáculos/ Elementos facilitadores
Satisfação	I.1 Atingir a satisfação dos clientes I.3 Promover a Satisfação dos Colaboradores	Realização de reuniões de clientes;	Janeiro, junho e dezembro	**Meta atingida.** O balanço das reuniões é bastante positivo uma vez que os clientes demonstram motivação para as mesmas, dialogame propõem atividades.	(+) Certificação da qualidade EQUASS ASSURANCE; (+) Participação ativa dos clientes e colaboradores na melhoria contínua do CRIC; (+) Financiamento da Segurança Social através do acordo de cooperação existente.
		Realização de reuniões gerais de colaboradores.	Janeiro, junho e dezembro	**Meta atingida.** Consideramos que, embora atingida a meta, é necessário um reforço deste ponto, à luz dos resultados obtidos nos inquéritos de satisfação aos colaboradores.	
		Aplicação de **1** questionário de satisfação.	março	**Meta atingida**. Os resultados obtidos encontram-se tratados nos pontos 9 e 10 do presente relatório.	
Autonomia	I.2 Promover a autonomia física e psíquica dos clientes	Participação em eventos desportivos; Dinamização de Classes de Mobilidade; Realização de experiências socioprofissionais;	janeiro Anual	**Meta atingida.** Participação em 6 eventos desportivos. **Meta atingida.** Abordaram-se as seguintes áreas: coordenação motora, mobilidade geral, jogos de equipa/ estafetas, correção postural, agilidade, destreza, circuitos. **Meta não atingida**: Nº de clientes em experiência socioprofissional 1. Submissão de candidaturas a estágio profissional: 2 clientes. Apesar de efetivamente não termos atingido a meta de 3 clientes em experiência socioprofissional, efetuámos todas as diligências necessárias para superarmos esta meta já em 2015.	(+) Parceria com a Câmara Municipal de Coruche; (+) Venda de trabalhos na comunidade; (+) Participação ativa dos clientes na angariação de fundos para a Instituição e, consequentemente, valorização das suas capacidades;

Domínio	Objetivo Estratégico/ objetivo específico	Atividades	Calendariza-ção	Avaliação	Obstáculos/ Elementos facilitadores
		Realização de visitas de Estudo. Venda de trabalhos para angariação de fundos	Abril, maio, julho. Ao longo de todo o ano	**Meta atingida**: visita a Santarém, Almeirim, Quinta da Silveira, Salgueirinha e praia da Figueirinha. **Meta atingida.** Venda semanal de trabalhos e produtos confecionados na atividade de culinária. A salientar o envolvimento do grupo de voluntariado e clientes da Residência autónoma.	(+) Financiamento da Segurança Social através do acordo de cooperação existente.
Parcerias	I.4 Cumprimentos dos Objetivos dos Projetos com os parceiros	Realização da avaliação anual de parcerias.	Ao longo de todo o ano	**Meta atingida.**	(+) Protocolos de parcerias do CRIC.
Atividades ocupacionais	I.5 Promover a quantificação do trabalho de Empowerment e autodeterminação realizado pelo CRIC; Realizar atividades ocupacionais distintas e adequadas ao cliente Elaboração de P.I e sua	Aferição dos resultados dos P.I. Dinamização de atividades no CRIC.	Semestralmente Ao longo de todo o ano.	**Meta atingida**. Os dados apurados encontram-se no ponto 7.3 do presente relatório. **Meta atingida.** Foram dinamizadas as seguintes atividades: Expressão Plástica, Expressão Musical, Teatro, Classes de Mobililidade, *atelier* de Leitura e Escrita; Atividades Ocupacionais ao domicílio, Fisioterapia, Catequese, Natação e	(+) Parceria com a Câmara Municipal de Coruche; (+) Venda de trabalhos na comunidade; (+) Participação ativa dos clientes na angariação de fundos para a Instituição e,

Domínio	Objetivo Estratégico/ objetivo específico	Atividades	Calendariza-ção	Avaliação	Obstáculos/ Elementos facilitadores
	avaliação, decorrente do processo de certificação da Qualidade.			Costura. Em todas as atividades foram cumpridos os objetivos traçados para 2014. A salientar a inclusão de atividades existentes na comunidade e adaptadas para o contexto do CRIC: dinamização de uma aula de Zumba, demonstração de basquetebol, passeio de barco pelo Rio Sorraia, demonstração de Boccia.	consequentemente, valorização das suas capacidades; (+) Financiamento da Segurança Social através do acordo de cooperação existente.
Eventos	II.1 Ser uma Instituição de referencia na Comunidade Local Realização de eventos na comunidade	Noite de Fados Marchas Populares Convívio amigos da Pink Panther V Semana da Inclusão	Fevereiro Junho dezembro	**Meta atingida.**	(+) Participação dos clientes, significativos e comunidade nos eventos; (+) Cedência do Salão paroquial para a realização da Noite de Fados; (+) Financiamento da Segurança Social através do acordo de cooperação existente; (+) Patrocínios diversos da comunidad

Domínio	Objetivo Estratégico/ objetivo específico	Atividades	Calendariza-ção	Avaliação	Obstáculos/ Elementos facilitadores
Marketing Social	III.1 Melhorar a divulgação da Instituição à comunidade	Programa de rádio;	52 programas	**Meta atingida:** 52 programas realizados.	(+) Parceria com a Rádio Voz do Sorraia; (+) Colaboração da comunidade nas rúbricas (Leonor Coelho, legião da Boa Vontade)
		Atualização redes sociais (facebook, site, blog)	Média de 3x por semana	**Meta atingida** Atualização redes sociais: média 3x por semana	

8 – Avaliação dos Projetos de inovação

Dado o objetivo estratégico: " Melhorar a divulgação da instituição à comunidade", procedeu-se à continuação da dinamização dos 2 projetos de inovação iniciados em 2013. Apresentaremos, em seguida, a avaliação dos mesmos:

8.1 - SOS Famílias

<table>
<tr><th>Meta</th><th>Total apoios/
Total famílias apoiadas</th><th>Resultado face à meta</th></tr>
<tr><td>50 apoios/trimestre</td><td><table><tr><th colspan="2">1º Semestre</th><th colspan="2">2º Semestre</th></tr><tr><th>1º Trim</th><th>2º Trim</th><th>1º Trim</th><th>2º Trim</th></tr><tr><td>50</td><td>62</td><td>47</td><td>78</td></tr></table></td><td>100%

Apesar de no 1º trimestre do 2º semestre termos efetuado apenas 47 apoios, aumentámos significativamente no trimestre seguinte. Este facto deve-se à dificuldade sentida em angariar géneros alimentares durante o período referido.</td></tr>
<tr><td>15 famílias</td><td><table><tr><th colspan="2">1º Semestre</th><th colspan="2">2º Semestre</th></tr><tr><th>1º Trim</th><th>2º Trim</th><th>1º Trim</th><th>2º Trim</th></tr><tr><td>24</td><td>26</td><td>26</td><td>29</td></tr></table></td><td>100%</td></tr>
</table>

8.2. Programa rádio

Meta	Total programas realizados	Resultado face à meta
52 programas/ano	52 programas	100%

8.3. Residência Autónoma

Meta	Total	Resultado face à meta
1 resposta social criada 5 vagas	Total: 1 resposta social criada e abertura/preenchimento de 5 vagas para Residência Autónoma em 2014.	100%

9- Satisfação de clientes/significativos

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

a) **Áreas com maior grau de satisfação:** questão nº 11: " Informação e participação na elaboração do seu plano individual"; questão nº 19: " Esclarecimento e informação prestada pelos colaboradores sempre que precisa" e questão nº 20: " Respeito do CRIC pelas suas decisões e opções".

b) **Áreas com menor grau de satisfação:** questão nº 3: " facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações".

Face às áreas com menor grau de satisfação consideramos que o resultado se prende com o edifício dos serviços administrativos que foi remodelado mas que conserva as condicionantes físicas anteriores (menor mobilidade). Apesar de não possuir a mesma facilidade de acesso do edifício mais recente, onde são dinamizadas as atividades possui razoáveis condições de circulação.

Relativamente ao resultado global de cumprimento do respeito ao acesso a serviços/organização de apoio na comunidade, verificámos uma taxa de satisfação de 4,76%. Reportando aos 3 anos anteriores verificamos uma taxa de satisfação comum situada no Muito satisfeito.

Face aos resultados obtidos nos anos transatos, verificámos um aumento gradual na taxa de satisfação geral. Assim, em 2012, a média geral situava-se nos 4,13%, em 2013 nos 4, 77% e, relativamente, a 2014 verificámos uma taxa de 4,78%.

Dado o objetivo estratégico: “ Atingir a satisfação dos clientes”, verificámos que a meta pretendida para 2014: 75% dos clientes satisfeitos ou muito satisfeitos, foi alcançada e superada, situando-se nos 100%, à semelhança dos anos anteriores.

Registámos, ainda, alguns comentários que sustentam o grau de satisfação evidenciado: “ O CRIC ajuda-me. Gosto de tudo e são bons para mim. Não ajudam mais porque não podem”; “ O CRIC é bom. Gosto de ajudar”; “ Eu gosto muito do CRIC”; “ O CRIC é família”.

10 - Satisfação dos colaboradores

A avaliação do grau de satisfação dos colaboradores relativamente a 2014 foi efetuada em fevereiro de 2015. Dada a importância da aferião da satisfação dos colaboradores como expressão de quem diariamente contribui para uma melhoria das respostas e trabalho, a Direção considerou fundamental extender o preenchimento dos inquéritos à Gestão do CRIC.

Em termos de resultados alcançados, as áreas com **maior grau** de satisfação foram registadas nas perguntas nº 15: “ Orientação, apoio e cooperação da chefia”, pergunta nº 1: “ Prestígio, solidez e sustentabilidade futura do CRIC” e pergunta nº 16: “ Capacidade de liderança e chefia do seu superior hierárquico”

Relativamente às áreas com **menor grau** de satisfação, verificámos as questões nº 4: “ Ajuda, colaboração e cooperação entre todos os colaboradores” e pergunta nº 5: “ Ambiente de trabalho sem conflitos”.

Registámos apenas um comentário que reforça a aposta na divulgação do trabalho desenvolvido no CRIC: “ continuação na aposta de marketing social. Tem contribuído bastante para demonstrar à comunidade o nosso valor e trabalho desenvolvido”.

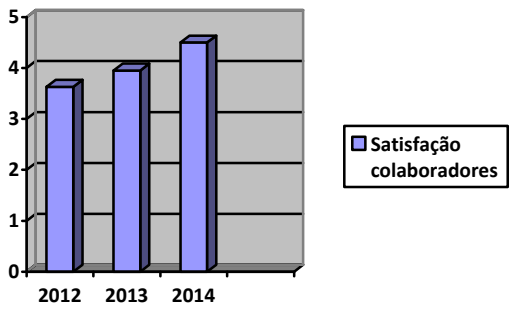
De salientar, ainda, que relativamente ao objetivo estratégico: “ Promover a satisfação dos colaboradores”, verificámos que a meta pretendida de 80% de colaboradores satisfeitos ou muito satisfeitos foi superada, atingindo 100% de satisfação. Dados os

resultados obtidos, realizámos como medidas de melhoria dos aspetos com menor grau de satisfação:

1. Reuniões de colaboradores para preparação de eventos fomentando a interajuda e relações interpessoais entre os mesmos; 2. Promover a participação dos colaboradores nas atividades fora do CRIC como forma de convívio e partilha; 3. Formação na área da assertividade e resolução de conflitos.

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

Gráfico nº 10: progressão satisfação de colaboradores



11. Avaliação da motivação dos colaboradores

Após a entrega, preenchimento e devolução dos questionários de motivação relativos a 2014, 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 e b) apoio da organização na sua permanente melhoria e desenvolvimento/crescimento.

As questões com menor pontuação pautaram-se por: a) Regalias e benefícios atribuídos pela Organização e b) Trabalho de equipa, mantendo as mesmas áreas do ano anterior. Deste modo, não obstante as medidas já tomadas, consideramos fundamental promover momentos de convívio entre os colaboradores como a realização de festas

institucionais no Natal e por ocasião do aniversário do CRIC. Face às regalias, a Direção revê periodicamente os vencimentos atribuidos encontrando-se os mesmos dentro dos valores legais.

Cotejando os dados aferidos com o questionário de satisfação é expressiva a área da relação entre colaboradores a mais crítica. Comparando com os anos anteriores, verificámos um aumento da motivação dos colaboradores, passando da avaliação qualitativa de satisfeito para muito satisfeito em 2014.

12. Valor acrescentado para os clientes

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

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

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

13. Reconhecimento aos voluntários

Durante o ano 2014 o trabalho realizado pelo grupo de voluntários foi essencial ao nível do desenvolvimento de atividades, do *marketing social* e de angariação de fundos. Operacionalmente, realizaram-se 8 reuniões gerais de voluntários, no CRIC, com os seguintes temas: a) partilha de experiências de voluntariado, b) atualização de quotas, c) divulgação de iniciativas de voluntariado, d) balanço das iniciativas realizadas e e) sugestões. Adicionalmente, as voluntárias participaram nos seguintes eventos: a) venda de rifas na Páscoa e Natal, b) recolha de alimentos no verão, c) venda de trabalhos na Noite de Fados e Marchas Populares, d) 3 vendas de rua, e) venda solidária no Pingo Doce e f) dinamização do *atelier* de culinária.

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

Considerações Finais

O ano 2014, a que se reporta o relatório elaborado, abraçou importantes iniciativas que contribuíram para um acréscimo e qualidade do trabalho desenvolvido pelo CRIC, que tem como real preocupação a melhoria contínua dos serviços prestados aos seus clientes e comunidade.

Fazendo a retrospetiva ao ano a que se reporta o documento apresentado, destacamos a conclusão da construção do Centro de Atividades Ocupacionais e da Residência Autónoma para 5 pessoas, numa clara aposta na melhoria física e no aumento de respostas sociais da Instituição.

A crescente procura dos nossos serviços por da comunidade, nomeadamente ao nível do Projeto S.O.S. Famílias, Centro de Atividades Ocupacionais e Residência Autónoma e procura de uma resposta que ainda não possuimos, Lar Residêncial, confirma a necessidade do CRIC na comunidade e a importância que os serviços prestados possuem para a mesma.

Salientamos, ainda, a melhoria do desempenho dos nossos colaboradores e das suas competências, com um aumento significativo do número de horas de formação por colaborador. Este aumento foi conseguido, em larga escala, mediante o projeto de formação gratuita através do POPH e, operacionalizado, pela empresa COMPETIR S.A..

Por fim, resta referir o nosso compromisso com a qualidade, mediante o Sistema de Gestão da Qualidade, que se encontra implementado na Instituição, com a certificação EQUASS ASSURANCE, em julho de 2013.

ANEXOS

Anexo 1: Registos fotográficos

Fig. 1: Festival de Natação Adaptada – 29 de janeiro

Fig. 2: Noite de Fados organizada pelo CRIC

Fig. 3: Comemoração do Carnaval no CRIC

Fig. 4: Ação de sensibilização: " Reciclar é que está a dar!"

Fig. 5: Trabalhos de Páscoa

Fig. 6: Atelier de culinária

Fig. 7: Atelier: " Reciclar para usar" promovido pela Fajudis – 26/3/2014

Fig. 8: Atelier de dramatização promovido pela Fajudis

Fig.9: Ação de formação sobre Prevenção Rodoviária promovida pelo Núcleo da Escola Segura da GNR

Fig.10: Inauguração do novo Centro de Atividades ocupacionais e Residência Autónoma- 6/4/2014

Fig.11: Via Sacra no CRIC

Fig.12: Visita à Escola Museu Salgueiro Maia – Roteiro 25 de abril

Fig.13: Participação na peça de Natal: " A tartaruga e a lebre" da escola Profissional de Coruche

Fig.14: Workshop de Judo Adaptado

Fig.15: Visita à Escada de peixes do rio Sorraia e atividade na Universidade Aberta.

Fig.16: Visita do Arcebispo de Évora ao CRIC

Fig.17: Visita de Estudo a Santarém

Fig.18: Comemoração do dia da espiga

Fig.19: Visita à FICOR

Fig.20: Passeio de Barco no Rio Sorraia

Fig.21: Catequese – encerramento do ano letivo

Fig. 22: Torneio de matraquilhos

Fig. 23: Marchas Populares

Fig. 24: Demonstração de Boccia

Fig. 25: Aula de ZUMBA

Fig. 26 Demonstração de Basquetebol

Fig. 27: Visita do ATL das Vicentinas

Fig. 28: Dia de campo na Quinta da Silveira

Fig. 29: Ida à praia da Figueirinha

Fig. 30: Família Semente da alegria no CRIC

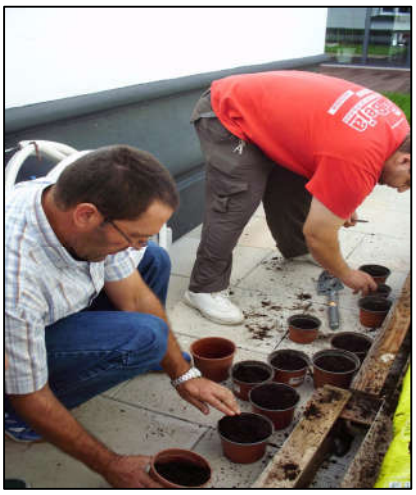


Fig.31: Início horta CRIC

Fig.32: V Semana da Inclusão

Fig.33: Festa de Natal CRIC (peça de teatro)

Fig.34: Festa de Natal CRIC