



PLANO
ANUAL DE
ATIVIDADES

2021



Aprovado em
Reunião de Assembleia Geral
a 26 / 11 / 2020



1. Apresentação Institucional

1.1 Enquadramento

O **Centro de Reabilitação e Integração Ouriense**, comumente denominado de **CRIO**, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), de duração ilimitada, sediada na freguesia de Nossa Senhora da Piedade, Penigardos, concelho de Ourém.

Foi fundada em 1 de Junho de 1979, com estatutos estabelecidos no acto da constituição da Associação no Cartório Notarial de Ourém, publicados no D.R. nº 202, série III, de 1/09/1979. Foi reconhecido como Pessoa Colectiva de Utilidade Pública nos termos do decreto-lei nº 460/77, de 7 de Novembro conforme consta no despacho Publicado no D. R. nº 89, II série de 16/04/1981.

O CRIO apoia 190 clientes, distribuídos pela **Valência Educativa** (Centro de Ensino Especial, para crianças dos 6 aos 18 anos), o **Centro de Actividades Ocupacionais** (CAO), para os clientes que ultrapassam esta idade e o **Lar Residencial** que dá resposta, em termos de internamento, a clientes cuja família e/ou rede social não possuem condições para o seu acompanhamento. Apoia, ainda, através de outras duas valências que acolhe – A **Equipa Local de Intervenção** (ELI) e o **Centro de Recursos para a Inclusão** (CRI) – com suas parcerias, inúmeras crianças e respectivas famílias, de todo o concelho.

De facto, a ação social e educativa do CRIO abrange todas as freguesias do concelho (à excepção de Fátima, onde estão implantadas duas instituições congéneres). O CRIO está inserido num meio com características muito próprias e, simultaneamente, determinantes no processo de intervenção pedagógica, a saber: número significativo de analfabetos, pequenas indústrias, agricultura de subsistência, elevada taxa de emigração, níveis elevados de alcoolismo masculino e feminino – com especial incidência na zona norte do concelho, de onde provêm a maior parte dos nossos clientes.

1.2 Missão, Visão, Valores e Princípios, e Políticas do CRIO

A **missão do CRIO** consiste em valorizar as pessoas portadoras de multideficiência, em situação de risco sócio-familiar e/ou com necessidades educativas especiais e/ou com limitações ao nível do seu desenvolvimento integral, através da prevenção, estimulação e reabilita



ção, respondendo com qualidade às suas necessidades específicas, contribuindo para a sua autonomia, inserção social e laboral, entendendo-a e respeitando-a como pessoa de plenos Direitos e Deveres

A **visão do CRIO** passa por:

- Optimizar os serviços e respostas já existentes em novas infra-estruturas físicas, ajustadas às reais necessidades;
- Alargar a sua actividade a novos projectos/ respostas/ parcerias de forma sustentada;
- Valorização dos recursos humanos internos, através de acções de formação;
- Garantir o acesso a Apoios Financeiros diversos, para um maior crescimento da Instituição;
- Ser uma referência a nível regional/ nacional na prestação de serviços de qualidade.

Tem como **valores e princípios**:

- **Respeito:** Actuar com respeito pela privacidade, individualidade, dignidade e pelo Projecto de Vida.
- **Dignificação:** Promover a auto estima e garantir o respeito.
- **Não discriminação:** Promover a igualdade de oportunidades e respeitar os direitos fundamentais.
- **Autonomia:** Promover a autonomia, valorizando as suas capacidades.
- **Inclusão:** Envolver a família, a comunidade, os parceiros, no processo de inclusão/ integração, contribuindo para uma sociedade mais justa e aberta.
- **Ética:** Actuar de acordo com os princípios éticos nas suas relações internas, com os clientes/ famílias e com a comunidade, ajudando a consolidar a imagem institucional em termos de excelência, responsabilidade, independência e rigor.



Políticas

Política da Qualidade

A Política da Qualidade do CRIO visa a satisfação do cliente, acrescentando continuamente valor aos padrões globais da sua Qualidade de Vida. Preconiza igualmente o cumprimento dos requisitos legais, estatutários e regulamentares; A responsabilidade social; A cooperação dinâmica com os parceiros; A motivação, satisfação e qualificação dos colaboradores; A melhoria contínua das respostas sociais e do sistema de gestão da qualidade.

Política para os Colaboradores

Para o CRIO os colaboradores são vistos como a força humana essencial para desenvolver toda a sua actividade. Existe a preocupação em proporcionar as melhores condições de trabalho possíveis e em criar uma cultura e um ambiente de trabalho saudável, em que cada um se sinta parte da família e vista a camisola do CRIO dentro e fora da instituição. Desde as suas origens que o CRIO é caracterizado por uma cultura de exigência e de responsabilidade, onde a qualificação, formação e o desenvolvimento dos colaboradores é valorizado, promovido e incentivado.

Política da Melhoria Contínua

O CRIO assume o seu compromisso de, proactivamente, melhorar continuamente os seus processos de trabalho, do ponto de vista da qualidade dos serviços prestados, eficiência e abrangência, com vista à excelência. Este princípio reflecte-se no dinamismo, preocupação e motivação das suas equipas de colaboradores no que se refere à inovação e procura constante de novas ideias e soluções de melhoria em todos os contextos da prestação de serviços. Neste sentido, é política do CRIO apoiar a formação profissional dos seus colaboradores, como forma de garantir a melhoria contínua do seu contributo para toda a Instituição. Os sistemas formais de melhoria, no âmbito da gestão da qualidade, asseguram o sucesso destas iniciativas.

Política de Orientação para os Resultados

A razão de existir do CRIO é a concretização de objectivos e a realização de resultados. Para que isso se concretize o CRIO compromete-se em desenvolver um planeamento adequado de todo o seu funcionamento e actividades, definindo objectivos e



metas e alocando os recursos disponíveis de forma eficiente. É política do dia a dia trabalhar para que o cliente evolua, melhore e adquira mais valor pelo facto de usufruir dos serviços do CRIO. Existe uma preocupação em obter e demonstrar um bom grau de desempenho e uma gestão capaz de atingir bons resultados. É política do CRIO medir e avaliar o impacto e o desempenho dos seus serviços e das suas atividades, bem como da sua repercussão em termos de satisfação e benefícios para os seus clientes e restantes partes interessadas.

Política da Abrangência

O CRIO reflecte, na sua organização, a sua preocupação constante em prestar um conjunto de serviços que respondam às necessidades específicas de cada período e contexto de vida dos seus clientes. Esta premissa assenta na aposta de um corpo técnico diversificado e em colaboradores que intervêm de forma holística, numa abordagem multidisciplinar. É princípio do CRIO proporcionar uma continuidade dos apoios prestados, procurando para isso oferecer e desenvolver respostas sociais abrangentes e que garantem apoio diferenciado a todos os clientes, nas diversas etapas de vida. A continuidade e abrangência dos serviços são ainda reforçadas através das diversas parcerias estabelecidas, que garantem que todos os meios existentes na comunidade são colocados ao dispor do cliente, potenciando o seu enriquecimento e desenvolvimento pessoal.

Política Orientação para o Cliente

Desde a criação da Instituição, e até aos dias de hoje, que o cliente do CRIO constitui o foco principal das suas estratégias de actuação. A política da Instituição defende que as necessidades dos clientes e suas famílias constituem a base e a linha orientadora de todo o seu funcionamento. Através de processos de trabalho que envolvem avaliações regulares das necessidades dos clientes, bem como das suas expectativas, satisfação com os serviços prestados e impacto dos mesmos na sua qualidade de vida, o CRIO tem como filosofia promover e valorizar o contributo individual dos seus clientes, em todos os processos e contextos.

Política da Participação

O CRIO enquanto Instituição de Solidariedade Social assume na sua Missão o compromisso em desenvolver uma política de Inclusão e de empowerment dos seus clientes valorizando a sua voz e as suas vontades. O CRIO compromete-se na sua organi-



zação e no desenrolar das suas actividades em dar voz às preocupações e necessidades dos clientes e respectivas famílias, apostando no seu envolvimento e criando condições para que possam efectivamente participar no planeamento e funcionamento da instituição. O CRIO acredita e aposta na defesa dos interesses dos seus clientes e compromete-se em traçar objectivos que visem capacitar os seus clientes para uma participação activa na vida da instituição e da sociedade

Política das Parcerias

É política do CRIO, como instituição inserida na comunidade, permitir e valorizar a abertura e interação com a sociedade envolvente. É sua preocupação trabalhar para a inclusão dos seus clientes, promovendo e desenvolvendo atividades diferenciadas e inclusivas.

As parcerias são entendidas como uma mais valia e como um complemento dos serviços prestados pelo CRIO. O seu papel é reconhecido como fundamental para a capacitação e valorização dos seus clientes e para o desenvolvimento de estratégias de inovação.

Política da Ética

Promover um ambiente de trabalho baseado em normas e condutas correctas dos colaboradores é um princípio do CRIO. A aposta em comportamentos éticos e deontológicos que respeitem e promovam a dignidade dos seus clientes é um compromisso do CRIO enquanto instituição e de todos os seus colaboradores. Estes estão patentes no seu Código de Ética. O CRIO entende que a integridade, a privacidade, a confidencialidade e o sigilo são condições orientadoras de toda a actividade diária da instituição e que estas devem ser sempre respeitadas em benefício do próprio cliente enquanto pessoa.

Política dos Direitos

Crio é uma instituição que procura desenvolver um conjunto de ações que visam melhorar ou atenuar as diferenças existentes. Compromete-se em valorizar as pessoas portadoras de deficiência, procurando contribuir para a sua autonomia, inserção e inclusão social, entendendo-a e respeitando-a como pessoa plena de direitos e deveres. A nossa filosofia de actuação baseia-se na concretização da liberdade de escolha dos nossos clientes, assumindo sempre a representação os seus interesses e defesa ativa os seus direitos. É compromisso do CRIO e de todos os seus colaboradores respeitar



e pôr em prática os direitos das pessoas com deficiência emanados pelas convenções internacionais e europeias.

Política da Liderança

O CRIIO entende a sua Liderança como o compromisso, assumido e partilhado pela Direção e colaboradores, na busca constante de respostas novas e inovadoras que visam responder às necessidades da sociedade. Acredita que a aposta numa estrutura eficaz e funcional é prioritária e condição essencial para assegurar uma boa racionalização dos recursos humanos e materiais em prol de novos projetos e do seu crescimento. O CRIIO procura demonstrar a sua co-responsabilização social e a abertura a uma sociedade mais inclusiva, através de boas práticas que valorizam a aceitação e inclusão dos seus clientes. O Crio tem como principio o desafiar continuamente os níveis de expectativas existentes por parte de todas as suas partes interessadas.

A **Política da Qualidade** da Instituição traduz-se nos seguintes factores chave:

- Satisfação do Cliente, acrescentando continuamente valor aos padrões globais da Qualidade de Vida;
- Cumprimento dos Requisitos Legais, Estatutários e Regulamentares;
- Responsabilidade social;
- Cooperação dinâmica com os parceiros;
- Motivação, Satisfação e Qualificação dos colaboradores;
- Melhoria contínua das Respostas Sociais e do Sistema de Gestão da Qualidade.

Política de Cookies

O CRIIO está apostado em tornar a sua visita ao nosso site numa experiência agradável. Uma das formas de o fazer é através da utilização de cookies no nosso site, que permitem a conservação de informações relativas à sua visita no seu computador. Estas informações são imprescindíveis para o funcionamento do nosso site, assim como para nos ajudar a otimizar os nossos serviços.

Os "cookies" são arquivos enviados para um navegador através de um servidor web para a manutenção da sessão de navegação, armazenando o endereço IP do computador e outros possíveis dados da navegação.

Devido à existência de "cookies", é possível que o servidor do site do CRIIO reconheça o navegador do computador utilizado pelo utilizador. Desta forma, permitem melhorar a experiência e melhorar a navegação do utilizador.



O CRIO respeita a legislação portuguesa e europeia no que respeita à sua privacidade e à proteção dos seus dados pessoais. É por isso que cumprimos com este dever de informação sobre a utilização de cookies, garantindo a transparência do tratamento.

O CRIO utiliza no seu site cookies com origem no próprio domínio www.CRIO.pt, que servem, por exemplo, para lembrar a sessão iniciada. Estes cookies consideram-se estritamente necessários ao funcionamento do nosso site.

Cookies de terceiros são aqueles que são enviados para o seu dispositivo a partir de um domínio que não é operado por nós, mas por outra entidade. Estes cookies podem estar relacionados com anúncios, análises estatísticas ou com a interação que poderá ter com as redes sociais. Para o efeito são utilizados os seguintes cookies:

AddThis: cookie de interação com redes sociais e plataformas externas;

Google Analytics: cookie para estatísticas de acesso;

Google AdWords: cookie de remarketing e registo de conversões;

Google reCAPTCHA: cookie de proteção anti-spam;

Facebook Ads: cookie de remarketing e registo de conversões;

OneSignal: cookie para o envio de notificações push;

Política de Privacidade

O CRIO – CENTRO DE REABILITAÇÃO E INTEGRAÇÃO DE OURÉM é responsável pela informação constante e recolhida neste *site* e compromete-se a garantir a privacidade dos dados pessoais recolhidos e/ou transmitidos online dos titulares singulares.

O CRIO reserva-se ao direito de alterar a política de privacidade, pelo que se aconselha a leitura regular deste documento.

1. Os dados tratados e a sua finalidade

O Regulamento Geral de Proteção de Dados (Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016, “RGPD”) assegura a proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.

Nos termos legais são considerados "dados pessoais" informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável («titular dos dados»); é considerada identificável uma pessoa singular que possa ser identificada, direta ou indiretamente, em especial por referência a um identificador, como por exemplo um nome, um número de identificação, dados de localização, identificadores por via eletrónica ou a um ou mais elementos específicos da identidade física, fisiológi-



ca, genética, mental, económica, cultural ou social dessa pessoa singular, pelo que a proteção não abrange os dados de pessoas coletivas.

Para o CRIO, os seus dados são confidenciais, comprometendo-se esta IPSS de não a ceder a terceiros, sem autorização expressa do titular dos dados.

A informação recolhida e tratada pelo CRIO servirá apenas para o uso exclusivo desta IPSS para o envio de informações, convites e *newsletters* de atividades e projetos em que o CRIO está envolvido.

O CRIO não procederá à venda, aluguer, partilha ou oferta dos dados fornecidos pelos seus parceiros, colaboradores e clientes.

Em caso algum levaremos a cabo qualquer das seguintes atividades com os dados pessoais que nos sejam facultados através deste *site*:

- Ceder a outras pessoas ou outras entidades, sem o consentimento prévio do titular dos dados;
- Transferir para fora do Espaço Económico Europeu (EEE), sem o consentimento prévio do titular dos dados.

2. Exercício dos direitos dos titulares

O CRIO garante-lhe o exercício dos seus direitos de obter informação relativa ao tratamento dos seus dados pessoais, de acesso, oposição e/ou limitação do tratamento, de portabilidade, de atualização, retificação ou eliminação.

Os seus dados pessoais são conservados pelo CRIO nas suas bases de contactos durante o exercício de atividade desta IPSS, salvo se revogar o seu consentimento ou solicitar a sua atualização, o que pode fazer a qualquer momento.

Poderá exercer o seu direito ao esquecimento através dos seguintes meios:

- Na nossa sede, dirigindo-se pessoalmente ou via CTT:
Rua das Passadeiras, n.º 61 – Penigardos 2490-536 Ourém.
- Pelo telefone: nos dias úteis: entre as 9h30 e as 12h30 e as 14h e as 18h.
- Por email: para crio.ourem@gmail.com com o assunto “remover”.

3. Modificações à Política de Privacidade

O processamento de dados do CRIO está em conformidade com as leis de privacidade europeias e portuguesas aplicáveis. Para garantir esta conformidade, o CRIO pode rever periodicamente a presente Declaração de Privacidade. Ao



aceitar a presente Declaração de Privacidade, concorda em que os seus dados sejam processados conforme acima descrito.

4. Lei aplicável e Jurisdição Competente

A presente Política de Privacidade bem como a nossa política de “Cookies”, são reguladas pela legislação europeia e pela legislação nacional aplicável. Apenas as jurisdições portuguesas terão competência para resolver qualquer conflito relativo à interpretação ou à execução desta política.

1.3 Estratégia

O Plano Anual de Actividades para 2021 visa concretizar os objectivos definidos no plano estratégico 2018-2021, no que respeita ao ano em questão. Os objectivos definidos no plano estratégico basearam-se nas conclusões retiradas da análise SWOT (Forças e fraquezas, oportunidades e ameaças) feita à Instituição e procuram concretizar a nossa estratégia. Esta está assente nos seguintes objectivos estratégicos:

OE 1 | Assegurar a melhoria contínua dos padrões da qualidade dos serviços a prestar aos clientes

OE 2 | Investir / apostar na formação e qualificação dos recursos humanos

OE 3 | Assegurar a manutenção das estruturas físicas e equipamento

OE 4 | Optimizar a comunicação, informação e imagem

OE 5 | Reforçar e consolidar as parcerias

OE 6 | Diversificar a capacidade de financiamento



2. Serviços/Respostas Sociais

2.1 Caracterização

ELI - Equipa Local de Intervenção

A Equipa Local de Intervenção de Ourém é orientada de acordo com princípios e linhas de orientação estabelecidas no Despacho-conjunto 891/99 de 19 de Outubro, dos Ministérios da Educação, da Saúde e do Trabalho e da Segurança Social, assentando na articulação de serviços e no desenvolvimento de parcerias locais em que as famílias são um dos parceiros fundamentais para a resolução dos problemas.

Trata-se de uma medida de apoio integrado, centrado na criança e na família, através de acções de cariz preventivo, habilitativo e reabilitativo, designadamente no âmbito da educação, da saúde e da acção social.

A Intervenção Precoce destina-se a crianças dos 0 aos 6 anos que apresentam deficiência ou risco de atraso grave do desenvolvimento

Valência Educativa

A Valência Educativa do CRIO é tutelada pelo Ministério da Educação e destina-se a crianças e jovens dos 6 aos 18 anos com Necessidades Educativas Especiais.

Alicerça-se num Projeto Educativo adequado às necessidades dos alunos que consagra a orientação educativa da Valência para um horizonte temporal que pode abranger três anos, no qual se explicitam os princípios, os valores, as metas e as estratégias segundo as quais se propõe cumprir a sua função educativa. Este documento é elaborado e aprovado pelos órgãos competentes da Valência, com concordância da direcção da Instituição, e é sujeito a uma reflexão, envolvendo professores, equipa técnica, encarregados de educação e entidades parceiras. O Projecto Educativo inclui o diagnóstico resumido da situação da valência e o planeamento da valência, impacto e resultados esperados no fim de três anos.

Lar Residencial

O Lar Residencial, tutelado pelo Centro Regional da Segurança Social de Santarém, é um espaço familiar que pretende dar resposta a casos de clientes de ambos os sexos que não possuam família ou nos casos em que esta não reúna comprovadamente as condições para assumir o acompanhamento dos mesmos.

Centro de Actividades Ocupacionais

Tutelado pelo Centro Distrital da Segurança Social de Santarém, proporciona aos seus clientes um leque de actividades ocupacionais socialmente úteis, de natureza diversa (artística,



desportiva, etc.), que vão ao encontro das suas necessidades, características, motivações e interesses.

Apoia as famílias procurando envolvê-las no processo educativo e terapêutico do utente, bem como promover a sua participação activa nas actividades desenvolvidas na instituição, e sensibiliza a comunidade local, nomeadamente ao nível das escolas, para a problemática da deficiência, proporcionando interacção das mesmas na dinâmica da Instituição, e vice-versa, de forma a potenciar as capacidades e valorização pessoal dos seus clientes e promover a sua integração.

Centro de Recursos para a Inclusão

Face à escassez de respostas eficazes e efectivas no âmbito deste domínio no concelho, pretende-se que esta Valência se constitua como um recurso fundamental para o desenvolvimento de uma escola inclusiva para todas as crianças e jovens com NEEcp (Necessidades Educativas Especiais de carácter permanente), adoptando modelos diversificados de integração, e procurando, assim, prestar serviços de proximidade com a comunidade, no âmbito da promoção da inclusão de crianças e jovens com deficiência e incapacidade, que frequentam os estabelecimentos de Educação pertencentes ao Concelho de Ourém, não descurando a consagração de princípios, valores e instintos fundamentais para a igualdade de oportunidades.



3. Metas e Dinâmicas Operacionais

3.1 Metas e Dinâmicas Operacionais para 2021

Perspectiva	Processo (Sigla)	Objectivo Estratégico	Indicador	Fórmula	Meta 2021		FM	Resp.	Suporte	Dinâmicas Operacionais		Ponderação
										Ações	Projectos	
Clientes	PGM	OE1 Assegurar a melhoria contínua dos padrões da qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Taxa de satisfação dos clientes	$N.^{\circ}$ de clientes satisfeitos / $n.^{\circ}$ total de clientes * 100	≥	85%	Anual	GQ	Questionário de Avaliação de Satisfação Clientes/ Familiares; Relatório de Avaliação	. Incentivar a apresentação de sugestões (aquando da entrega dos questionários) explicar o questionário, ..) . Acompanhar a execução das novas instalações (cumprimento do projecto em curso) . Implementar sugestões previamente apresentadas.		5%
			Nº de reclamações recebidas	N/A	≤	2	Semestral	GQ	PACP Caixa de Sugestões Livro de Reclamações Inquéritos de avaliação de satisfação	. Reforçar, em reunião de equipa, todo o procedimento de identificação e tratamento das NC . Tratar as reclamações /NC recebidas e assegurar a sua resposta		5%
			Percentagem de sugestões tratadas	$(n.^{\circ}$ de sugestões tratadas / $n.^{\circ}$ sugestões recebidas) *100	=	100 %	Semestral	GQ	Mapa de Acompanhamento de Ações de Melhoria Relatório de Gestão	. Relembrar e explicar aos familiares, clientes e restantes stakeholder da importância das sugestões de melhoria (exequíveis), aquando de reuniões e no momento da distribuição dos questionários		5%



PLANO ANUAL DE ATIVIDADES

	Todas Respostas sociais	Taxa de cumprimento das actividades PDI	N.º de actividades executadas/ n.º de actividades planeadas por objectivo*100	≥	85%	Semestral	GP Respostas Sociais	Plano de desenvolvimento individual	. Aquando do registo da realização das actividades, verificar se existem acções em atraso e definir as medidas necessária para colmatar a situação em causa	5%
		Taxa de participação de clientes/das famílias na revisão dos PDI's	(nº que participam / nº total)*100	≥	73%	Semestral	GP Respostas Sociais	Mapa Registo de Participação	. Aquando da revisão dos PDI, contactar e incentivar os familiares para participarem e apresentarem as suas expectativas e sugestões	5%
		Taxa de participação das famílias nas actividades desenvolvidas	(nº de famílias que participam / nº total de famílias)*100	≥	80%	Semestral	GP Respostas Sociais	Mapa Registo de Participação	. Convidar e incentivar os familiares para participarem nas actividades	5%
	PRH	Nº de NC associadas ao incumprimento do código de ética	N/A	≤	2	Semestral	GP RH	PACP	. Debater os princípios éticos em reuniões de colaboradores	5%
	PCAO	Nº de reuniões de equipa CAO	N/A	≥	1	Semestral	GP CAO	Livro de Actas	. Incluir um plano de reuniões no PAA . Informar os intervenientes da realização das reuniões	5%
	PELI	Taxa de participação dos pais nas reuniões de elaboração e avaliações dos PIIP	nº de reuniões em que participaram / nº total de reuniões previstas	=	100%	Anual	GP IP	PIIP's	. Calendarizar reuniões de acordo com a disponibilidade dos pais	5%
		Taxa de cumprimento do prazo de resposta às sinalizações novas (1	nº de sinalizações novas em que se respeitou o prazo/nº de sinalizações	≥	95%	Semestral	GP IP	Registo de diligências do Processo Individual da Criança	Apostar na rápida análise dos casos sinalizados.	5%



PLANO ANUAL DE ATIVIDADES

		mês)	novas desse ano) * 100							
	PEE	Nº de acções de sensibilização / divulgação à comunidade	N/A	=	2	Anual	CP IP	Relatório de Gestão	. Divulgar a importância do projecto na comunidade em geral.	5%
		Taxa de cumprimento do Plano de Actividades da Instituição	(nº de actividades realizadas / nº de actividades planeadas)*100	≥	88%	Semestral	GP EE	Relatório de Gestão	. Planear e realizar as actividades	5%
		Nº docentes destacados	N/A	=	2	Anual	GP EE	Lista de Destacamento de professores do Ministério da Educação	. Efectuar o pedido de destacamento ao Ministério de Educação (DGRHE), durante o mês de Agosto	5%
		Taxa de cumprimento da Planificação das actividades	(nº de actividades realizadas / nº de actividades planeadas)*100	≥	100%	Semestral	GP LR	Relatório de Gestão	. Cumprir com a planificação efectuada . Justificar, no relatório de gestão, a não realização de actividades	5%
		Taxa de cumprimento dos prazos legais (DL 3/2008) de integração de clientes	(nº de dias reais / nº de dias reais legalmente previstos)*100	≥	80%	Semestral	GP CRI	Ficha Pedagógica PCRI.09/01 Mapa de Controlo de prazos da avaliação da referenciação no Mod.PCRI.21/0 e Ficha de Identificação do Pedido Mod.PCRI.28/0	. Apostar na célere análise dos casos encaminhados.	6%
	PCRI									



PLANO ANUAL DE ATIVIDADES

			Taxa de cumprimento dos prazos para a identificação dos problemas	(nº de dias reais / nº de dias reais legalmente previstos)*100	≥ 80%	Semestral	GP CRI	Ficha Pedagógica PCRI.09/01 Mapa de controlo de prazos da identificação de problemas específicos de aprendizagem da leitura e escrita Mod.PCRI.21/0 e Ficha de Identificação do Pedido Mod.PCRI.28/0	. Apostar na célere análise dos casos encaminhados.	6%
			Nº de acções de sensibilização à comunidade educativa e/ou familiares	N/A	≥ 1	Semestral	GP CRI	Relatório de Gestão	. Sensibilizar a comunidade educativa para a necessidade de formação contínua nos diferentes âmbitos do projeto.	3%
			Taxa de resposta aos encaminhamentos	(nº de clientes apoiados / nº total de encaminhamentos)*100	≥ 80%	Semestral	GP CRI	Lista atualizada de observações/accompanhamento Mod.PCRI.19/0 Lista com o número total de encaminhamentos.Mod.PCRI.29/0	. Responder ao maior número de solicitações.	5%
			Nº de contactos directos dos clientes com seus familiares	N/A	≥ 3 / ano	Semestral	GP LAR	Registos de visitas	. Controlar as visitas no sentido de identificar as situações de falta de comparência . Contactar os familiares no sentido de apelar pela necessidade de convívio	5%
Aprendizagem e crescimento	PRH	OE2 Investir / apostar na formação e qualificação dos recursos humanos	Taxa de cumprimento do plano de formação	Taxa de cumprimento do plano de formação	≥ 90%	Anual	GP RH	Plano Anual de Formação Relatório de Formação. Certificados de presença.	. Elaborar e implementar o Plano de Formação de 2021	40%
			Média da Avaliação de desempenho dos colaboradores	Média da Avaliação de desempenho dos colaboradores	≥ 3,5	Anual	GP RH	Ficha de Avaliação de Desempenho	. Identificar as áreas que necessitam de desenvolvimento	30%



PLANO ANUAL DE ATIVIDADES

			Taxa de satisfação dos colaboradores	(Nº de colaboradores satisfeitos / Nº total de colaboradores) *100	≥	70%	Anual	GP RH	Questionário de Avaliação da Satisfação dos Colaboradores; Relatório de Avaliação do grau de satisfação dos colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> . Incentivar a apresentação de sugestões (aquando da entrega dos questionários) explicar o questionário, ..) . Acompanhar a execução das novas instalações (cumprimento do projecto em curso) . Implementar sugestões que tenham sido apresentadas no ano de 2020 		30%
	PGM	OE3 Assegurar a manutenção das estruturas físicas e equipamento	Taxa de cumprimento do procedimento de Manutenção	(n.º acções realizadas/ n.º acções planeadas) * 100	≥	100%	Anual	GQ	Procedimento de Manutenção	<ul style="list-style-type: none"> . Monitorizar mensalmente o procedimento de Manutenção. . Controlar as acções inerentes às acções de manutenção dos espaços e equipamentos 		100%
	PGM	OE4 Optimizar a comunicação, informação e imagem	Taxa de divulgação	N.º de actividades de relevo divulgadas/ n.º de actividades de relevo totais *100	≥	90%	Anual	Direcção	Materiais Promocionais	<ul style="list-style-type: none"> . Solicitar/recolher material para divulgar 		33%
Processos	PGM	OE4 Optimizar a comunicação, informação e imagem	Taxa de satisfação às perguntas dos inquéritos de avaliação às partes interessadas relacionadas com a divulgação da Instituição	N.º de respostas positivas / n.º total de respostas associadas à divulgação da Instituição*100	≥	75%	Anual	GQ	Questionário de satisfação da comunidade	<ul style="list-style-type: none"> . Enviar um e-mail a apresentar o CRIO a diversas empresas/organismos do país 		33%
			Nº de eventos dinamizados na comunidade	N/A	≥	5	Semestrais	Resp. Respostas Sociais	Relatório de Gestão	<ul style="list-style-type: none"> . Planear as actividades . Analisar os convites recebidos 		34%



PLANO ANUAL DE ATIVIDADES

	PGM	OE5 Reforçar e consolidar as parcerias	N.º de parcerias concretizadas (novas)	N/A	≥	1	Anual	Resp. Respostas Sociais	Mod.PGM.40 - Gestão de Parceiros	. Efectuar um levantamento de potenciais parceiros.	50%
			Índice médio de satisfação dos parceiros	Índice médio de satisfação dos parceiros	≥	85%	Anual	GQ	Questionário de satisfação dos parceiros	. Divulgar, junto dos parceiros, os trabalhos do CRIO (envio de jornal) . Convidá-los a participar em actividades	50%
Financeiro	PGM	OE 6 Diversificar a capacidade de financiamento	Diferença entre receita e despesa	Diferença entre receita e despesa	>	0	Anual	Direção	Orçamento	. Arrecadar receitas . Planear as acções inerentes aos custos e pagamentos	45%
			Taxa de auto-financiamento (donativos, venda de produtos)	Comparação com o ano anterior	≥	1%	Anual		Relatório de Contas	. Realizar campanhas de angariação de fundos e venda de material produzido pelos clientes do CRIO	10%
			Taxa de projectos realizados	(nº de projectos realizados / nº total de projectos com interesse para a instituição) *100	≥	50%	Anual		Projectos	. Pesquisar novos projectos, levar a aprovação da Direcção e, quando aplicável, reunir todas as condições para a sua realização	45%



4. Calendarização das Actividades

a) Actividades Lúdico-Terapêuticas e Actividades de Desenvolvimento Pessoal e Social (apoio técnico permanente)

Actividades	Intervenientes	Calendarização											
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Educação Física	Clientes; TSEER												
Hipoterapia	Clientes; TSEER; Monitores Ocupacionais; Prof. De 1º ciclo												
Ginástica de Manutenção	Clientes; TSEER												
Caminhadas	Clientes; Monitores Ocupacionais; TSEER; Animadora; TO												
Actividades desportivas de Exteriores	Clientes; Monitores Ocupacionais; TSEER; Fisioterapeuta												
Tanque Terapêutico	Clientes; Monitores Ocupacionais; Fisioterapeuta												
Judo	Clientes; TSEER												
Escolaridade/Informática	Professor; Clientes												
Música	Professora; Clientes												
Fisioterapia	Clientes; Fisioterapeuta												
Terapia Ocupacional	Clientes; TO												



b) Atividades Lúdico-Recreativas

Atividades	Intervenientes	Calendarização											
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Dia de todos os Santos	Equipa; Clientes												
Comemorar o S. Martinho com a dinamização do magusto de acordo com os nossos usos e costumes (assar/cozer castanhas) - Tarde de animação - Lanche - Corta-Mato - Comemoração do dia de s. Martinho	Equipa; Clientes												
Comemoração do Dia Internacional da Pessoa com deficiência - Missa - Tarde de convívio - Festividades/Espectáculos junto da Comunidade													
Natal - Exposição/Venda de Natal - Festa de Natal - Ida a Espectáculos - Lanche - Almoço de Natal - Entrega de prendas	Famílias; Equipa; Clientes; Comunidade												
- Acção sobre Hipoterapia/Equitação organizada pelo CRIO	Equipa; Clientes												
Dia dos Namorados - Elaboração e troca de postais	Equipa; Clientes												
- Desfile de Carnaval	Equipa; Clientes												
Dia do Pai - Elaboração de prenda para o pai - III Corrida Solidária dos Médicos do Mundo - Comemoração do Dia da Floresta	Equipa; Clientes												



c) Visitas Temáticas

Actividades	Intervenientes	Calendarização											
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Serviços/Espaços comunitários	Equipa; Clientes												
Âmbito cultural	Equipa; Clientes												
Âmbito recreativo	Equipa; Clientes												

d) Actividades de Apoio e Envolvimento da Família

Actividades	Intervenientes	Calendarização											
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Encontros Individuais	Famílias; Psicólogas; TESER; Coordenadora do CAO; Direção; Técnica												
Participação nas actividades das salas/apoios	Equipa; Famílias												
Participação em festas, convívios promovidos pela Instituição	Equipa; Famílias; Clientes												

**5. Plano de Reuniões (2021)**

Data de Realização		Órgão/Grupo	Destinatários	Objectivos	Periodicidade (Quando Aplicável)
Mês	Dia				
Jan-Dez	A definir	Reuniões de Direcção	Membros da Direcção e Coordenador Administrativo/ Pedagógico	Regras para o bom funcionamento do CRIO Orientações estratégicas e operacionais Resolução de diversos assuntos	Mensal
Jan-Dez	A definir	Reuniões de Colaboradores	Directora técnica Colaboradores	Informação SGQ Regras de funcionamento Planeamento de actividades Outros assuntos	Mensal
Jan-Dez	A definir	Reuniões de Comissão de Clientes	Clientes GQ	Debater assuntos de relevo para os clientes (ex: direitos/deveres, simulacro, etc) Outros assuntos	Mensal
Março	A definir	Assembleia Geral	Sócios	Aprovação do Relatório de Contas e Relatório de Actividades	Anual
Setembro	A definir	Reunião Geral	Colaboradores e Direcção	Boas vindas de início de ano lectivo Relembrar regras para o bom funcionamento do CRIO Orientações estratégicas e operacionais Outros assuntos	Anual
Novembro	A definir	Assembleia Geral	Sócios	Aprovação do Orçamento e Plano Anual de Actividades	Anual
Março, Junho, Setembro, Dezembro	A definir	Reuniões de Equipa Técnica	Equipa Técnica	Debater assuntos de carácter técnico relativos ao dia a dia do CRIO	Trimestral



6. Caracterização da População Alvo

6.1. Por resposta, género e idade

Valências	0-6		7-13		14-18		19-25		26-40		41-65		TOTAL		
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	Total
CAO	--	--	--	--	--	--	6	4	11	8	21	7	38	19	57
Educativa	--	--	1	4	2	1	--	--	--	--	--	--	3	5	8
CRI	--	--	15	15	2	0	--	--	--	--	--	--	16	15	41
ELI	44	28	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	36	14	72
Lar Residencial	--	--	--	--	--	--	3	1	6	5	17	6	25	11	38



6.2. Por valências e por problemática

Valências	Sexo	MD	DM	PM	VF	SA	NME	T21	PC	Au	AGD	DCE	EPI	ECH	LC	ADM	AG	ENC	EBO	Outros
CAO	M	7	14	4	--	--	--	4	--	4	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
	F	8	10	2	--	--	--	3	--	--	--	1	--	--	--	--	--	--	--	--
Educativa	M	2	--	--	--	--	--	--	--	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
	F	2	--	--	--	--	--	1	--	2	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
CRI	M	--	6	6	1	--	--	--	--	2	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
	F	--	8	4	2	--	--	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
ELI	M	3	--	--	2	--	1	--	--	6	12	2	--	1	1	9	1	--	--	2
	F	1	--	--	9	--	1	--	--	0	2	3	--	0	0	8	0	--	--	--
Lar Resid	M	--	14	--	--	--	--	2	5	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
	F	--	9	--	--	--	--	2	--	--	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--



6.3. Por serviços/ áreas técnicas

Serviços	Sexo	MD	DM	VF	SA	NME	T21	PC	Au	PM	AGD	Outros
Fisioterapia	M	--	11	--	--	--	2	4	2	--	2	4
	F	--	4	--	--	12	5	3	2	1	1	1
Hipoterapia	M	--	7	--	--	--	1	2	--	--	--	--
	F	1	4	--	--	--	2	--	1	--	--	--
Hidroterapia	M	3	7	--	--	--	1	--	--	3	--	--
	F	2	8	--	--	--	2	--	--	--	--	--
A F Adaptada	M	1	10	--	--	--	1	--	--	2	--	--
	F	--	7	--	--	--	2	--	--	--	--	--
Escolaridade	M	--	10	--	--	--	2	--	--	--	--	--
	F	--	4	--	1	--	3	--	--	--	--	--
Terapia da Fala	M	--	6	--	--	--	3	--	1	--	--	--
	F	--	10	--	--	--	1	1	1	--	--	--
Boccia	M	5	1	--	--	--	--	2	--	--	--	--
	F	2	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

MD – Multideficiência

DM – Deficiência Mental

VF – Distúrbios da Voz e Fala

SV – Distúrbios sensoriais – Visão

SA – Distúrbios Sensoriais – Audição

SDG – síndrome de George

SVS – Síndrome do Valproato de Sódio

AG – Alterações Genéticas

ENC – Encefalopatia

EBO – Espinha Bífida Oculta

AGD – Atraso Global do Desenvolvimento

ADM – Atraso Desenvolvimento Motor

T21 – Trissomia 21

PC – Paralisia Cerebral

LC – Lesões Cerebrais

DCE – Dificuldades Comportamentais/Emocionais

NME – Patologias Neuromusculares

Au – Autismo

ECH – Espasmo do Choro

EPI – Epilepsia

PM – Perturbações Mentais

Sw – Síndrome de west



7. Caracterização dos Recursos Existentes

7.1 Humanos

Colaboradores	Nº	Total Colaboradores 60	Colaboradores	Nº
Coordenador Geral	1		Professor 1º Ciclo	3
Técnico Serviço Social	2		Monitor CAO	8
Psicólogo	3		Auxiliar Ensino Especial	1
Fisioterapeuta	2		Ajudante Lar	21
Terapeuta da Fala	2		Emp Secretaria	2
Educador Social	1		Emp Limpeza	2
Téc. Ed. Especial e Reab.	1		Motorista	2
Animador Sociocultural	1		Cozinheira	1
Hortelão	1		Ajudante Cozinha	2
Empregada Auxiliar	1		Terapeuta Ocupacional	1

7.2 Físicos

7.2.1 Viaturas

Viaturas Pesadas	Viaturas Ligeiras
2 Autocarros de 16 lugares adaptados para cadeira de rodas	4 Viaturas de 9 lugares
1 Autocarro de 26 lugares	1 Viatura de 5 lugares



7.2.2 Espaços

7.2.2.1 Característica dos Edifícios

Edifícios - 1 Edifício sede - Penigardos	
Valências - Centro de Actividades Ocupacionais, Valência Educativa, Centro de Recursos para a Inclusão e Intervenção Precoce para a Infância Lar Residencial	
<ul style="list-style-type: none">▪ 6 salas de atividades▪ 1 sala fisioterapia▪ 1 sala informática▪ 1 sala convívio▪ 1 sala do pessoal▪ 1 secretaria▪ 1 sala direção▪ 6 gabinetes técnicos▪ 17 instalações sanitárias▪ 1 complexo desportivo (a inaugurar)▪ 1 parque recreativo (a inaugurar)	<ul style="list-style-type: none">▪ 1 cozinha▪ 1 refeitório▪ 1 ludoteca▪ 1 bar▪ 1 ginásio▪ 1 tanque terapêutico▪ 1 lavandaria▪ 4 quartos individuais▪ 10 quartos duplos

Edifícios - 2 Lar Residencial - Lagarinho	
Valência - Lar Residencial	
<ul style="list-style-type: none">▪ 1 sala comum▪ 4 instalações sanitárias▪ 1 cozinha▪ 1 lavandaria	<ul style="list-style-type: none">▪ 2 quartos individuais▪ 6 quarto duplos▪ 1 divisão de arrumos



7.2.2.3 Distribuição dos Clientes pelas Salas

O CRIO apoia, este ano lectivo, 103 clientes, distribuídos pelas valências CAO e Educativa e Lar Residencial. Em termos de salas, a distribuição dos grupos segue a seguinte estrutura:

Centro de Actividades Ocupacionais (CAO)				Valência Educativa	Salas de Apoio Técnico		
Sala 1	Sala 2	Sala 3	Sala 4	Sala da Valência Educativa	Sala de Apoio Escolar/informática	Sala da Fisioterapia	Ginásio
17	16	17	16	7	* 1)	* 1)	* 1)

* **Nota:** A distribuição dos clientes nas salas de Exercício, Fisioterapia e Apoio Escolar é feita de acordo com o técnico responsável, respeitando sempre as necessidades de cada cliente. O apoio técnico pode ser individual ou em grupo.

7.2.2.4 Caracterização dos Grupos

a) Sala da Valência Sócio-Educativa

Este grupo é bastante heterogéneo com clientes com graus de deficiência moderada a profunda.

Neste sentido, regista-se uma acentuada diversidade associada aos seus interesses e competências escolares.

No âmbito das patologias associadas importa salientar problemas do foro motor, mental e cognitivo.

Todos os clientes usufruem de apoio complementar no âmbito Lúdico-Terapêutico.

7.3 Parcerias

Parceiros	Áreas de Intervenção
C.D.S. Social	Financiadora
Jardim Infantil de Ourém	Educação
Centro de Saúde de Ourém	Saúde
Centro de Saúde de Fátima	Saúde
UNICRISANO	Cooperação
Associação de desporto de Santarém	Reabilitação
CRIF	Cedência de recursos materiais e humanos
UMP Centro João Paulo II	Cedência de recursos materiais e humanos
UMP EEE "Os Moinhos"	Recursos humanos/Formação
C.M. Ourém	Serviços



PLANO ANUAL DE ATIVIDADES

Min. Educação	Financiadora
Fund. Dr. Albano Rodrigues	Inclusão
CNIS	Cooperação/Representação
Ass. Desporto Esp. Santarém	Reabilitação
PSP	Cidadania/Segurança
Inst. Poli. Leiria	Troca de Saberes
Grupo da Diferença	Inclusão
Escola Secundária de Ourém	Troca de saberes
Agrupamento de Escolas Conde de Ourém	<p>Em conjunto com a Equipa de Intervenção, definir quais os alunos a serem avaliados e/ou acompanhados pelos diferentes técnicos afectos ao CRI;</p> <ul style="list-style-type: none">-O coordenador do Departamento de Educação Especial do Agrupamento de Escolas fará a interligação entre a família/alunos/ equipa de intervenção/escola;-Analisar e solucionar as necessidades relativas às deslocações dos alunos às sessões de avaliação/intervenção com os Técnicos a colaborar com o CRI;-Proporcionar, na sede do Agrupamento de Escolas, condições físicas adequadas que possibilitem o funcionamento das actividades do CRI.
Agrupamento de Escolas Cónego Dr. Manuel Lopes Perdigão	<p>Em conjunto com a Equipa de Intervenção, definir quais os alunos a serem avaliados e/ou acompanhados pelos diferentes técnicos afectos ao CRI;</p> <ul style="list-style-type: none">-O coordenador do Departamento de Educação Especial do Agrupamento de Escolas fará a interligação entre a família/alunos/ equipa de intervenção/escola;-Analisar e solucionar as necessidades relativas às deslocações dos alunos às sessões de avaliação/intervenção com os Técnicos a colaborar com o CRI;-Proporcionar, na sede do Agrupamento de Escolas, condições físicas adequadas que possibilitem o funcionamento das actividades do CRI.



7.4 Financeiros

Orçamento para 2021 – Anexo I

Parecer do Conselho Fiscal – Anexo II

Ourém, 26 / 11 / 2020

Elaborado por:

Equipa Técnica do CRIO

Aprovado por:

Direcção

Assembleia Geral



ANEXO I



ANEXO II