

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE 2019



# CRIO

ELABORADO PELA DIREÇÃO DO CRIO  
APROVADO EM REUNIÃO DE ASSEMBLEIA

*(Handwritten signatures and initials)*  
F. Q. 1  
J. F. Q.  
S.  
S.

ÍNDICE

I - DESEMPENHO FACE AOS OBJECTIVOS TRAÇADOS ..... 3

II - DIVULGAÇÃO / RECONHECIMENTO DA INSTITUIÇÃO ..... 6

III - PROJECTOS E DINAMICAS DE INOVAÇÃO ..... 6

IV - IMPACTO DOS SEUS PROGRAMAS E SERVIÇOS NA SOCIEDADE ..... 7

V - NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DAS PARTES INTERESSADAS ..... 7

VI - BARREIRAS AO ACESSO E CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS ..... 9

VII - PARCERIAS ..... 9

VIII - AVALIAÇÃO DA CONTINUIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ..... 10

IX - AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DA INSTITUIÇÃO ..... 11

X - CONCLUSÕES ..... 12

*Handwritten notes and signatures in blue ink, including initials 'A.C.', 'M.F.', and a signature.*

**I – DESEMPENHO FACE AOS OBJECTIVOS TRAÇADOS**

O presente relatório tem por objectivo a apresentação dos resultados dos objectivos do PE/Plano Anual de Actividades associados aos vários Processos Chave da Instituição - Gestão e Melhoria, Recursos Humanos, Centro de Actividades Ocupacionais, Lar Residencial, ELI, Centro de Recursos para a Inclusão e Valência Educativa. É também objectivo deste relatório efectuar uma análise crítica ao desempenho destes processos, relativamente ao ano de 2019.

Para o ano em questão, foram definidos, ao todo, 6 objectivos estratégicos, sendo estes subdivididos em 32 indicadores.

*Objetivos Estratégicos*

*Perspectiva Clientes*

OE 01 - Assegurar a melhoria contínua dos padrões da qualidade dos serviços a prestar aos clientes

*Perspectiva dos Processos*

OE 04 - Optimizar a comunicação, informação e imagem

OE 05 - Reforçar e consolidar as parcerias

*Perspectiva de Aprendizagem e Crescimento*

OE 02 - Investir / apostar na formação e qualificação dos recursos humanos

OE 03 – Assegurar a manutenção das estruturas físicas e equipamento

*Perspectiva Financeira*

OE 06 - Diversificar a capacidade de financiamento

**MAPA DE INDICADORES DE DESEMPENHO**

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META	RESULTADO	JUSTIFICAÇÃO ACCÕES A IMPLEMENTAR
<b>OE1</b> <b>Assegurar a melhoria contínua dos padrões da qualidade dos serviços a prestar aos clientes</b>	Taxa de satisfação dos clientes	85%	87% Atingido	
	Nº de reclamações recebidas	2	0 PACP's Atingido	Não foi recebido qualquer PACP no ano 2019.
	Percentagem de sugestões tratadas	100%	100% Atingido	
	Taxa de cumprimento das actividades PDI	85%	85% Atingido	As actividades propostas nos PDI's dos clientes foram cumpridas na sua maioria.
	Taxa de participação de clientes/ das famílias na revisão dos PDI's	75%	100% Atingido	Todos os clientes ou familiares participaram na revisão dos PDI's.
	Taxa de participação das famílias nas actividades desenvolvidas	40% (nº de famílias que participam / nº total de famílias)*100	50% Atingido	O objetivo foi atingido e a meta mais uma vez superada.
Cumprir o currículo específico Individual	85%	100% Atingido	Todas as actividades previstas foram realizadas.	

## RELATÓRIO ANUAL DE ACTIVIDADES – 2019

	(V. Educativa)	Taxa de cumprimento das actividades planeadas no plano Individual de actividades.				
	Cumprimento do plano de Actividades da Escola (V. Educativa)	Taxa de cumprimento do plano de actividades da Instituição	100%	Atingido	O Plano de Atividades da Instituição foi totalmente cumprido na Valência Educativa.	
	Ter 2 docentes do Ensino especial destacado pelo Ministério da educação (V. Educativa)	Número de docentes destacados. 100%	100%	Atingido	Foram concedidos os destacamentos de duas professoras para a valência educativa.	
	Adquirir mais instrumentos técnico-pedagógicos para as actividades e instrumentos de avaliação (V. Educativa)	Número de novos instrumentos. 5	5	Atingido	O objetivo traçado para o ano de 2018 não foi atingido.	
		85%				
		N.º de actividades executadas/ n.º de actividades planeadas por objectivo*100	85%	Atingido		
<b>OE1</b>	<b>Assegurar a melhoria contínua dos padrões da qualidade dos serviços a prestar aos clientes</b>					
	Nº de reuniões de equipa (CAO)	N/A 1	12	Atingido	Foram realizadas todas as reuniões na periodicidade prevista. Foram ainda realizadas algumas reuniões extraordinárias.	
	Nº de ocorrências relacionadas com a prestação terapêutica (LAR)	N/A 1 / ano	0	Atingido	Não se verificaram falhas relacionadas com a administração terapêutica.	
	Nº de contactos directos dos clientes com seus familiares (LAR)	N/A 3 / ano	Média 9/ano	Atingido		
	Taxa de cumprimento dos prazos legais (DL 3/2008) de integração de clientes. (CRI)	≥80% (nº de dias reais /nº de dias reais legalmente previstos)*100	100%	Atingido		
	Taxa de cumprimento dos prazos para a identificação dos problemas. (CRI)	≥80% (nº de dias reais /nº de dias reais legalmente previstos)*100	100%	Atingido		
	Nº de ações de sensibilização à comunidade educativa e/ou familiares. (CRI)	1 ação anual	1	Atingido		
<b>OE1</b>	<b>Assegurar a melhoria contínua dos padrões da qualidade dos serviços a prestar aos clientes</b>					
	Taxa de resposta aos encaminhamentos. (CRI)	≥80% (nº de clientes apoiados / nº total de encaminhamentos) *100	100%	Atingido		
	- Tx de cumprimento do prazo de resposta às sinalizações novas (1 mês). (ELI)	95% (nº de sinalizações novas em que se respeitou o prazo/ n.º de sinalizações novas desse ano)	85%	Atingido		
	N.º de ações de	N/A	2	Atingido		

## RELATÓRIO ANUAL DE ACTIVIDADES – 2019

	sensibilização/ divulgação à comunidade (ELI)	2/ano				
	Taxa de cumprimento do plano de formação	Taxa de cumprimento do plano de formação 90%	100%	Atingido	Todas as necessidades de formação identificadas foram respondidas. Não foram realizadas formações internas.	
	Média da Avaliação de desempenho dos colaboradores	Média da Avaliação de desempenho dos colaboradores 3,5	Nível IV (4)	Atingido		
<b>OE2</b> <b>Investir / apostar na formação e qualificação dos recursos humanos</b>	Taxa de satisfação dos colaboradores	(Nº de colaboradores satisfeitos / Nº total de colaboradores)	73%	Atingido		
		*100	70%			
	Nº de NC associadas ao incumprimento do código de ética	N/A 1	0	Atingido	Não se registaram incumprimentos ao código de ética. Como tal o indicador foi atingido.	
<b>OE3</b> <b>Assegurar a manutenção das estruturas físicas e equipamento</b>	Taxa de cumprimento do plano de manutenção.	40% (n.º acções realizadas/ n.º acções planeadas) * 100	100%	Atingido	O plano de manutenção foi cumprido na totalidade.	
	Taxa de divulgação	N.º de actividades de relevo divulgadas/ n.º de actividades de relevo totais *100	5	Atingido		
<b>OE4</b> <b>Optimizar a comunicação, informação e imagem</b>	Nº de eventos dinamizados na comunidade	N/A 5	5	Atingido		
<b>OE5</b> <b>Reforçar e consolidar as parcerias</b>	N.º de parcerias concretizadas (novas)	N/A 1	0	Não Atingido		
	Índice médio de satisfação dos parceiros	85%	75%	Não Atingido	Nem todos os parceiros responderam ao questionário.	
	Taxa de auto-financiamento (donativos, venda de produtos)	Comparação com o ano anterior +3,53%	100%	Atingido	Apesar de a comunidade continuar atenta e contribuir com donativos, estes continuam a representar uma parte residual das necessidades financeiras da instituição.	
	Taxa de projectos realizados	50% (nº de projectos realizados / nº total de projectos com interesse para a instituição) *100	0	Não Atingido		

Para esta análise foram utilizados os seguintes documentos:

- Plano anual de atividades;
- Questionários de avaliação da satisfação;
- Grelha de tratamento das sugestões;
- Planos de Desenvolvimento individuais;
- Grelhas de participação em atividades;
- Materiais promocionais;
- Fichas de planeamento
- Registo de atividades;
- Ficha de gestão de parcerias;
- Orçamento;
- Relatórios de contas;
- Relatórios de Gestão (PGM, PRH, PCAO, PLAR, PVE, PCRI, ELI)
- Fichas de projeto.

## II – DIVULGAÇÃO / RECONHECIMENTO DA INSTITUIÇÃO

O CRIO tem definido e implementado um procedimento de participação e envolvimento (PQ.12/2) que define a metodologia e as formas de participação e envolvimento dos clientes, colaboradores e restantes partes interessadas, nas atividades de planeamento e avaliação da Instituição. A Instituição tem ainda definido um procedimento de gestão da comunicação e informação (PQ.17) que descreve a metodologia para a comunicação na instituição (e para a circulação da informação interna e externa) bem como as responsabilidades deste processo.

Após a análise dos inquéritos de avaliação da satisfação, todas as partes interessadas revelam que estão satisfeitas com os serviços prestados e que a instituição presta um bom serviço à comunidade. O CRIO é de tal forma reconhecido pelo trabalho realizado e pela concretização dos objetivos a que se propõe, que tem recebido visitas de instituições congéneres de concelhos vizinhos que entendem esta Instituição como um exemplo de sucesso a seguir.

## III – PROJECTOS E DINÂMICAS DE INOVAÇÃO

A aposta na inovação e uma visão de futuro são um fator determinante na diferenciação da nossa instituição que permitirá consolidar a sua imagem de excelência. Com o intuito de manter o CRIO na linha da frente no que diz respeito aos serviços prestados à população alvo, há uma aposta por parte da direção e de todos os colaboradores na actualização contínua sobre a temática da deficiência. É prática da instituição estar atenta e importar aquelas que são consideradas as melhores práticas de instituições congéneres e as guidelines emitidas por organismos especializados.

Todos os projetos realizados têm trazido benefícios para o CRIO, quer a nível da melhoria dos serviços prestados, mais e melhores respostas às necessidades, maior envolvimento, participação e reconhecimento por parte da comunidade, aumento da procura de

## RELATÓRIO ANUAL DE ACTIVIDADES – 2019

clientes, motivação dos colaboradores e satisfação dos clientes e todas os *stakeholders*. No ano de 2019 monitorizámos todos os projetos implementados nos anos anteriores.

*Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'HCP', 'J.F.', and other illegible marks.*

### IV – IMPACTO DOS SEUS PROGRAMAS E SERVIÇOS NA SOCIEDADE

O CRIO aposta numa divulgação ativa dos resultados dos seus serviços a todas as partes interessadas. Esta divulgação tem contribuído para o seu reconhecimento na sociedade, facto este que tem contribuído para o aumento da procura dos seus serviços por parte dos clientes e maior adesão por parte da comunidade aos eventos promovidos. O CRIO é encarado pela comunidade como uma instituição aberta e transparente, prestando um bom e efetivo serviço ao seu público-alvo. Para este reconhecimento tem contribuído a aposta e a melhoria realizada na comunicação dos resultados. Esta comunicação tem sido feita de uma forma eficaz e regular, assentando no feedback recolhido através das partes interessadas.

### V – NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DAS PARTES INTERESSADAS RELATIVAMENTE A NOVOS SERVIÇOS

Designação das partes Interessadas	Necessidades			Resposta			
	Necessidades Identificadas pelos Parceiros/ Entidades Financiadoras	Necessidades Identificadas pela Instituição	Forma de Recolha/ Identificação	Objetivo Estratégico	Resposta Instituição às Necessidades detectadas	Documentos Associados	
EXTERNAS	Comunidade	Melhores condições físicas/instalações para os clientes	Inquéritos de avaliação da satisfação da comunidade	OE 3 - Assegurar a manutenção a das estruturas físicas e equipamentos	Cumprimento dos planos de Manutenção e Gestão e Melhoria	Processo de Gestão e Melhoria Processo de Manutenção	
		Maior n.º de atividades na comunidade		—	OE 4 - Optimizar a comunicação, informação e imagem	Realização de eventos na comunidade (espetáculos de anganação de fundos, jantares solidários, participação em atividades promovidas por outras instituições/ comunidade)	Atas de reunião de colaboradores; Registo de Atividades; Ofícios e Relatórios das atividades
		Criação de novos postos de trabalho		—	OE 1 - Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Alargamento da capacidade de resposta das valências do CRIO	Registos de recrutamento
	Parceiros	Melhoria da comunicação/ envolvimento na definição de objetivos e atividades da Instituição	—	Inquéritos de avaliação da satisfação dos parceiros	OE 5 - Reforçar e consolidar as parcerias	Reforçar o n.º de reuniões e contactos no âmbito das parcerias, assim como convidar os parceiros para participação nas atividades da Instituição	Atas de reunião; Registos de contacto; convites
		—	Melhorar o envolvimento dos parceiros com o CRIO	Fraca taxa de resposta aos Inquéritos de avaliação da satisfação			
		Formalização de algumas parcerias	—	Inquéritos de avaliação da satisfação dos parceiros			

## RELATÓRIO ANUAL DE ACTIVIDADES – 2019

EXTERNAS	Segurança Social	Necessidade de cumprimento dos requisitos legais e da entidade financiadora	—	Relatório da visita de acompanhamento técnico	OE 1 - Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Definição de ações em resposta às irregularidades detetadas	Documento enviado à segurança social em resposta ao relatório
	Ministério da Educação	Necessidade de cumprimento dos requisitos protocolados	—	Protocolo		Cumprimento dos requisitos acordados	Continuidade do Protocolo
EXTERNAS	Colaboradores	Melhores condições físicas de trabalho	—	Inquéritos de avaliação da satisfação dos colaboradores	OE 3 – Assegurar a manutenção das estruturas físicas e equipamentos	Implementação do Projeto para as novas Instalações do CRIO	Processo de Gestão e Melhoria Processo de Manutenção
		Necessidade de garantia de sustentabilidade da Instituição			OE 5 - Diversificar formas de financiamento	Projetos para aumento da taxa de auto-financiamento da Instituição	Fichas de Projeto
		Melhoria do processo de avaliação de desempenho			OE 2 - Investir na formação e qualificação de RH	Reformulação da Ficha de auto-avaliação	Ficha de auto-avaliação
INTERNAS		Melhorar comunicação e disseminação da estratégia, políticas e objetivos da organização			OE 2 - Investir na formação e qualificação de RH	Sensibilizações/ Formação aos colaboradores, neste âmbito	Plano e registos de Formação
	Clientes	Diversificação das atividades	—	Inquéritos de avaliação da satisfação dos clientes	OE 1 - Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Participação em atividades promovidas pela comunidade	Atas de reunião de colaboradores; Registo de Atividades; Ofícios e Relatórios das atividades
						Desenvolvimento de novas atividades	Planeamento de atividades
					OE 5 - Reforçar e consolidar as parcerias	Angariação de novos parceiros, no sentido de promover atividades diferentes	Protocolos e acordos de parceria
	Melhores condições físicas para os clientes/ novas instalações			OE 3 – Assegurar a manutenção das estruturas físicas e equipamentos	Monitorização dos Processos de Gestão e Melhoria e Processo de Manutenção	Processo de Gestão e Melhoria Processo de Manutenção	
INTERNAS	Clientes e Familiares	Continuidade dos serviços prestação (transição de CAO para o Lar Residencial)	Continuidade dos serviços prestação (transição de CAO para o Lar Residencial)	Plano de Desenvolvimento Individual, questionários de avaliação da satisfação e lista de espera	OE 1 - Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Avaliação de casos de emergência, com base nos critérios de admissão	Apreciação Técnica e contratos de prestação de serviços
		—	melhoria dos níveis de qualidade de vida dos clientes	Plano de Desenvolvimento Individual		Definição e concretização dos objetivos dos Planos individuais	PDI
		expectativas dos clientes e familiares	—				

### VI – BARREIRAS AO ACESSO E CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS

É fundamental para o CRIO ter uma perfeita noção das barreiras existentes, quer à garantia de continuidade, quer ao acesso aos seus serviços. A identificação das barreiras é o primeiro passo para a definição atempada de ações eficazes para as ultrapassar, garantindo o pleno cumprimento da sua missão – dar uma resposta com qualidade às necessidades

específicas das pessoas portadoras de deficiência, contribuindo para a sua autonomia, inserção social, entendendo-a e respeitando-a como pessoa de plenos direitos e deveres.

Estas ações são fundamentalmente asseguradas através de uma abordagem multidisciplinar e com recurso a parcerias com outras entidades, com vista à supressão das necessidades detetadas e conseqüente impacto na melhoria da qualidade de vida.

Como tal, a Instituição garante mecanismos adequados de identificação das alterações às necessidades dos clientes atuais e potenciais, da mesma forma que são analisadas as barreiras de acesso e conseqüentes medidas para as eliminar, que são consideradas nos planos individuais e planeamento estratégico do CRIO.

Para dar resposta a estas necessidades e garantir uma abordagem holística, o CRIO aposta numa equipa multidisciplinar, recorrendo frequentemente quer as parcerias quer as contratações de pessoal para o devido efeito. Desenvolve também novos projectos e ações inovadoras para ultrapassar estas barreiras, sendo exemplo disso as atividades desenvolvidas na comunidade.

## **VII – PARCERIAS**

O CRIO sempre viu as parcerias como uma mais-valia para os serviços a prestar aos seus clientes, na medida em que os completa e facilita toda a abordagem multidisciplinar, proporcionando recursos e capacidades de que o CRIO não dispõe, respondendo de uma forma mais abrangente às necessidades detetadas. De acordo com as necessidades sentidas, o CRIO procura estabelecer novas parcerias forma a dar a resposta adequada.

Como tal, um dos objetivos estratégicos do CRIO consiste em reforçar e consolidar as parcerias, pelo que tem apostado em formalizar parcerias o mais abrangentes possíveis e que enriqueçam a sua intervenção.

É preocupação do CRIO envolver os parceiros no planeamento e desenvolvimento das actividades, criando oportunidades para obter o seu contributo. Além disso, anualmente o CRIO avalia internamente as suas parcerias, fazendo um balanço relativamente ao valor acrescentado das mesmas, de modo a garantir que as mesmas são as mais adequadas à concretização da sua missão.

O CRIO tem uma política de parcerias e um procedimento definido para gestão e avaliação do valor acrescentados das mesmas, o qual foi analisado e revisto no decurso deste ano, de modo a que se mantenha adequado.

O CRIO tem ainda definido um procedimento de Gestão das Parcerias (PQ.18) que descreve a metodologia para o estabelecimento, desenvolvimento e avaliação das parcerias.

Em 2019 o CRIO conta com 25 parcerias formalizadas, não existindo registo de novas parcerias nem identificação de potenciais parceiros durante este ano.

*(Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'A.F.', 'J.F.', and others)*

## RELATÓRIO ANUAL DE ACTIVIDADES – 2019

### A – Avaliação de Parceiros e continuidade das mesmas:

Parceiro	Área de Intervenção	Avaliação Final	Continuidade das Parcerias
Centro Distrital de Segurança Social de Santarém	Financiadora	(Nível II)	Após ter sido efetuada a avaliação interna dos parceiros do CRIO podemos concluir que todas se têm revelado pertinentes com uma avaliação interna maioritariamente de nível II – Acrescentam valor à instituição, assegurando parcialmente as necessidades da instituição no que diz respeito à área de intervenção. As parcerias estabelecidas refletem-se na supressão das necessidades identificadas e contribuem, deste modo, para o aumento da qualidade de vida dos clientes.
Instituto Politécnico de Leiria	Troca de Saberes	(Nível II)	
Fundação Dr.º Agostinho Albano de Almeida	Inclusão	(Nível II)	
Associação Desporto Especial Santarém	Reabilitação	(Nível II)	
Ministério da Educação	Financiadora	(Nível II)	
Unicrisano	Cooperação	(Nível II)	
Escola Secundária de Ourém	Troca de saberes	(Nível II)	
Centro Hípico de Fátima	Apoio na Hipoterapia	(Nível II)	
UCC Ourém (ARSLVT, I.P./ ACES Serra d'a Aire)	Disponibilização de recursos humanos na área da saúde (médico, TO e Enf.).	(Nível II)	
UCC Fátima (ARSLVT, I.P./ ACES Serra d' Aire)	Comparticipar financeiramente os encargos de uma Terapeuta da Fala.	(Nível II)	
Agrupamento de Escolas Conde de Ourém (DRELVT)	Disponibilização de recursos humanos (2 Educadoras)	(Nível II)	
Câmara Municipal de Ourém	a) Prestar apoio social às famílias e disponibilizar um TSS para colaborar no projecto b) Colaboração com a ELI Ourém, no âmbito da melhoria da habitação dos seus clientes	(Nível II)	
Centro João Paulo II – Fátima	a) Colaboração em ações de formação b) Disponibilizar espaços para formação c) Avaliações na área da multideficiência	(Nível II)	
Escola de Educação Especial "Os Moinhos" – Fátima	a) Disponibilizar técnicos para formação na área da deficiência motora, mental e multideficiência	(Nível II)	
Centro de Reabilitação e Integração de Fátima (CRIF)	Colaboração Técnica	(Nível II)	
Jardim Infantil de Ourém	a) Dar prioridade às crianças sinalizadas para a Creche Familiar e Jardim-de-Infância, desde que hajam vagas	(Nível II)	
Agrupamento de Escolas Conde de Ourém	Apoio Técnico	(Nível II)	
Agrupamento de Escolas Cônego Dr. Manuel Lopes Perdígão	Apoio Técnico	(Nível II)	
PSP	Cidadania/Segurança		
GNR	Cidadania/Segurança		
Núcleo de Pais em Rede	Apoio Técnico e dinamização do grupo de apoio emocional	(Nível II)	
CNIS	Cooperação/Representação	(Nível II)	

### B – Possíveis Parcerias:

Bindopor, Lda – Apoio financeiro para participação em provas desportivas (Special Olympics)

### VIII – AVALIAÇÃO DA CONTINUIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A fim de assegurar a continuidade dos respectivos serviços, é feito um estudo de Viabilidade Financeira que, por norma, engloba sete anos civis, e anualmente, durante o mês de Novembro, é feito um orçamento para o ano seguinte, tendo em conta as actividades previstas no Plano Estratégico (com a duração de três anos) e no Plano de Actividades (anual).

Este orçamento é acompanhado de um parecer do Conselho Fiscal da Instituição, e ambos são submetidos a aprovação em Assembleia Geral.

### IX – AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DA INSTITUIÇÃO

Para ter um desempenho de excelência ser uma entidade de referência, o CRIO tem consciência que deve manter-se atualizado relativamente às necessidades do mercado. Isto implica uma melhoria contínua dos seus recursos, e uma estratégia baseada na inovação, introduzindo novas actividades, novas ideias e projetos, que vão de encontro às necessidades detetadas e à previsão das necessidades futuras.

A aposta na inovação e uma visão de futuro são um fator determinante na diferenciação da nossa instituição que permitirá consolidar a sua imagem de excelência. Com o intuito de manter o CRIO na linha da frente no que diz respeito aos serviços prestados à população alvo, há uma aposta por parte da direção e de todos os colaboradores na atualização contínua sobre a temática da deficiência. É prática da instituição estar atenta e importar aquelas que são consideradas as melhores práticas de instituições congêneres e as *guidelines* emitidas por organismos especializados.

Para o CRIO é importante fazer sempre “mais e melhor”, por isso adota uma postura pró-activa, e mantendo-se atualizado no que concerne a projetos inovadores, que têm tido um impacto bastante positivo e benéfico para a Instituição, permitindo responder a necessidades até então não colmatadas.

A Partir do seguinte quadro resumo podemos retirar alguma informação relativamente ao desempenho do CRIO no ano 2019:

Indicadores	Resultados (2019)
Número de colaboradores	62
Número de Clientes	CAO - 60
	V. Educativa - 7
	Lar - 38
	CRI - 55
	ELI- 30
Índice Médio de Satisfação de Clientes	87%



## RELATÓRIO ANUAL DE ACTIVIDADES – 2019

Taxa de Satisfação dos Colaboradores	73%
Taxa de Satisfação dos Parceiros	85%
Taxa de Satisfação da Comunidade	80%
Taxa de Cumprimento do Plano Anual de Atividades	100%
Taxa de Cumprimento dos objetivos dos Planos Individuais	85%
Número de Horas de Formação	35h
Número de Parceiros	25

### XII – CONCLUSÕES

Ao chegarmos a este momento de avaliação, concluímos que a missão do CRIO foi, por mais um ano, amplamente concretizada e que o desempenho da instituição foi muito positivo. Consideramos que todas as dinâmicas planeadas foram concretizadas e que as metas propostas foram na sua globalidade atingidas. Estamos convictos de que o compromisso assumido pelo CRIO com a melhoria contínua é um percurso aceite e defendido por todos os intervenientes. Este compromisso é refletido na vontade de aprender, de melhorar todos os dias, refletindo-se no crescimento organizacional e na elevação dos padrões de qualidade no serviço prestado.

A Direção

  
Alicia Pereira  
Yori Rodrigues Frozão  
  
Vilma Gonçalves

Aprovado em 25 / 06 / 2020

A Assembleia Geral

