

Handwritten notes in blue ink, including a signature and the text "J.F. A. Q. R."

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE 2020



CRIO

ELABORADO PELA DIREÇÃO DO CRIO
APROVADO EM REUNIÃO DE ASSEMBLEIA


J.F.
A.P.L.



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

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 objetivo deste relatório efectuar uma análise crítica ao desempenho destes processos, relativamente ao ano de 2020.

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

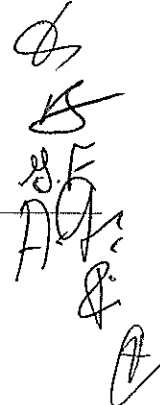
MAPA DE INDICADORES DE DESEMPENHO

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META	RESULTADO	JUSTIFICAÇÃO ACÇÕES A IMPLEMENTAR	
OE1 Assegurar a melhoria contínua dos padrões da qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Taxa de satisfação dos clientes	85%	--% ---	Devido aos períodos de confinamento decorrentes da pandemia Covid-19, não foi possível colocar em prática os mecanismos de aferição da taxa de satisfação dos clientes referente ao ano 2020.	
	Nº de reclamações recebidas	2	0 PACP's	Atingido	Não foi recebido qualquer PACP no ano 2020.
	Percentagem de sugestões tratadas	100%	100%	Atingido	Todas as sugestões recebidas foram tratadas.
	Taxa de cumprimento das actividades PDI	85%	-- %	----	Devido aos períodos de confinamento decorrentes da pandemia Covid-19, bem como devido às normas emanadas pela DGS, não foi possível cumprir grande parte das atividades previstas nos PDI's.
	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	40%	-- %	----	Devido às normas emanadas pela DGS no contexto da

RELATÓRIO ANUAL DE ACTIVIDADES – 2020

	famílias nas actividades desenvolvidas	(nº de famílias que participam / nº total de famílias)*100			pandemia Covid-19 não foi permitido o envolvimento e a participação dos familiares nas actividades desenvolvidas.
	Cumprir o currículo específico Individual (V. Educativa)	85% Taxa de cumprimento das actividades planeadas no plano Individual de actividades.	---	---	Devido aos períodos de confinamento decorrentes da pandemia Covid-19, bem como devido às normas emanadas pela DGS, não foi possível cumprir grande parte das actividades previstas nos referidos planos.
	Cumprimento do plano de Actividades da Escola (V. Educativa)	Taxa de cumprimento do plano de actividades da Instituição	---	---	Devido aos períodos de confinamento decorrentes da pandemia Covid-19, bem como devido às normas emanadas pela DGS, não foi possível cumprir grande parte das actividades previstas nos referidos planos.
	Ter 2 docentes do Ministério da educação (V. Educativa)	Número de docentes destacados. 100%	100%	Atingido	Foram diferidos 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 2020 foi atingido.
OE1	Assegurar a melhoria contínua dos padrões da qualidade dos serviços a prestar aos clientes	85% N.º de actividades executadas/ n.º de actividades planeadas por objectivo*100	----	-----	Devido aos períodos de confinamento decorrentes da pandemia Covid-19, bem como devido às normas emanadas pela DGS, não foi possível cumprir grande parte das actividades previstas nos referidos planos.
	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	+ de 3	Atingido	Devido aos períodos de confinamento decorrentes da pandemia Covid-19, bem como devido às normas emanadas pela DGS, não foram permitidas contactos presenciais com os familiares dos clientes.
	Taxa de cumprimento dos prazos legais (DL 54/2018) 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	
	Taxa de resposta aos encaminhamentos. (CRI)	≥80% (nº de clientes apoiados / nº total de encaminhamentos)*100	100%	Atingido	

RELATÓRIO ANUAL DE ACTIVIDADES – 2020



OE1 Assegurar a melhoria contínua dos padrões da qualidade dos serviços a prestar aos clientes	- Tx de cumprimento do prazo de resposta às sinalizações novas (1 mês). (ELI)	95% (n.º de sinalizações novas em que se respeitou o prazo/ n.º de sinalizações novas desse ano)	85%	Atingido	
	N.º de acções de sensibilização/ divulgação à comunidade (ELI)	N/A 2/ano	2	Atingido	
	Taxa de cumprimento do plano de formação	Taxa de cumprimento do plano de formação 90%	100%	----	Devido aos períodos de confinamento decorrentes da pandemia Covid-19, bem como devido às normas emanadas pela DGS, não foi possível executar o plano de formação.
	Média da Avaliação de desempenho dos colaboradores	Média da Avaliação de desempenho dos colaboradores	Nível IV (4)	Atingido	
OE2 Investir / apostar na formação e qualificação dos recursos humanos	Taxa de satisfação dos colaboradores	3,5 (N.º de colaboradores satisfeitos / N.º total de colaboradores) *100	70%	Atingido	
	N.º 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.
	OE3 Assegurar a manutenção das estruturas físicas e equipamento	Taxa de cumprimento do plano de manutenção.	40% (n.º acções realizadas/ n.º acções planeadas) * 100	100%	Atingido
Taxa de divulgação		N.º de actividades de relevo divulgadas/ n.º de actividades de relevo totais *100	5	Atingido	
OE4 Optimizar a comunicação, informação e Imagem	N.º de eventos dinamizados na comunidade	N/A 5	5	-----	Devido aos períodos de confinamento decorrentes da pandemia Covid-19, bem como devido às normas emanadas pela DGS, não foi possível a realização de eventos na comunidade.
	OE5 Reforçar e consolidar as parcerias	N.º de parcerias concretizadas (novas)	N/A 1	0	Não Atingido
Índice médio de satisfação dos parceiros		85%	85%	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% (n.º de projectos)	0	Não Atingido	

RELATÓRIO ANUAL DE ACTIVIDADES – 2020

realizados / nº
total de projectos
com interesse
para a instituição)
*100

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'AG' and 'A']

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 clientes, motivação dos colaboradores e satisfação dos clientes e todas os *stakeholders*. No ano de 2020 monitorizámos todos os projetos implementados nos anos anteriores.

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 angariação 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

RELATÓRIO ANUAL DE ACTIVIDADES – 2020



		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			Formalização de protocolos e acordos de parceria
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
INTERNAS	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
		Melhorar comunicação e disseminação da estratégia, políticas e objectivos 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

RELATÓRIO ANUAL DE ACTIVIDADES – 2020



 S. F. G.
 A. G.



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 para 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.

RELATÓRIO ANUAL DE ACTIVIDADES – 2020

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 2020 o CRIO conta com 25 parcerias formalizadas, não existindo registo de novas parcerias nem identificação de potenciais parceiros durante este ano.

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)	
CDSS Santarém (ISS, I.P.)	Comparticipação financeira para 1,5 técnico, segundo Protocolo de Cooperação.	(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 (DRELVTV)	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 Recuperação Infantil 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)	

RELATÓRIO ANUAL DE ACTIVIDADES – 2020

Agrupamento de Escolas Cônego Dr. Manuel Lopes Perdigão	Apoio Técnico	(Nível II)	
Agrupamento de Escolas de Freixianda	Apoio Técnico	(Nível II)	
Agrupamento de Escolas de St.ª Catarina da Serra	Colaboração em atividades Lúdicas, culturais e recreativas.	(Nível II)	
Núcleo de Pais em Rede	Apoio Técnico e dinamização do grupo de apoio emocional	(Nível II)	
Tecnin	Apoio técnico	(Nível II)	
CNIS	Cooperação/Representação	(Nível II)	
PSP	Cidadania/Segurança	(Nível II)	
GNR	Guarda Nacional Republicana	(Nível II)	

B – Possíveis Parcerias:

Não foram identificadas sugestões de novas parcerias.

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 atividades, 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 congéneres 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

RELATÓRIO ANUAL DE ACTIVIDADES – 2020

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 2020:

Indicadores	Resultados (2020)
Número de colaboradores	56
Número de Clientes	CAO - 64
	V. Educativa - 8
	Lar - 38
	CRI - 46
	ELI- 73
Índice Médio de Satisfação de Clientes	--- *
Taxa de Satisfação dos Colaboradores	70%
Taxa de Satisfação dos Parceiros	85%
Taxa de Cumprimento do Plano Anual de Atividades	--- *
Taxa de Cumprimento dos objetivos dos Planos Individuais	--- *
Número de Horas de Formação	--- *
Número de Parceiros	25

* Devido aos períodos de confinamento decorrentes da pandemia Covid-19, bem como devido às normas emanadas pela DGS, não foi possível aferir os resultados dos indicadores assinalados.

XII – CONCLUSÕES

O ano 2020 foi atípico, marcado sobretudo pela pandemia COVID-19, que se configurou num ano de resiliência, luta e solidariedade. A pandemia afetou profundamente a sociedade portuguesa e, particularmente, as populações socialmente vulneráveis. É neste universo que o CRIO atua, conseqüentemente, os desafios com que deparou foram diversos, complexos e exigiram resposta pronta. Sobretudo no início da pandemia, face a um contexto em que as orientações da tutela eram imprecisas, mutáveis e por vezes tardias, foi necessário desenhar e implementar um Plano de Contingência exigente e securizante.

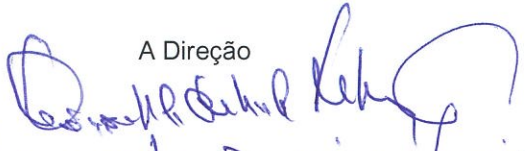
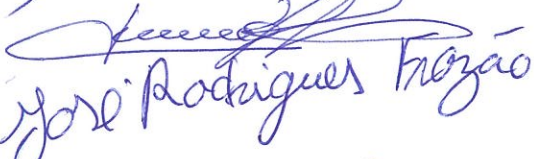
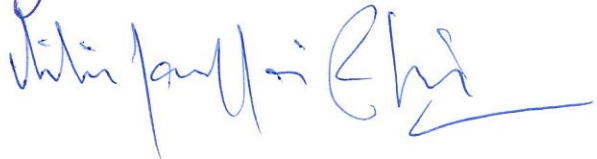
Neste contexto, o CRIO demonstrou capacidade de reação e atuou com rapidez, num cenário de grande confusão e incerteza, adaptou-se e mobilizou recursos endógenos e exógenos que se traduziram em respostas flexíveis e criativas.

Ao chegarmos a este momento de avaliação, concluímos que a missão do CRIO foi, por mais um ano, concretizada e que o desempenho da instituição foi muito positivo. Apesar dos períodos de confinamento, bem como devido às normas emanadas pela DGS, não nos foi possível aferir o resultado de alguns indicadores, contudo, consideramos que a maioria das

RELATÓRIO ANUAL DE ACTIVIDADES – 2020

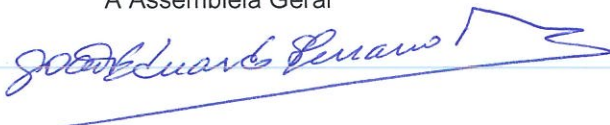
dinâmicas planeadas foram concretizadas e que as metas propostas foram na sua globalidade atingidas. Estamos convictos de que o compromisso assumido pelo CRIO com a melhoria contínua é um percurso aceite e defendido por Todos os intervenientes. Este compromisso é refletido na vontade de aprender, de melhorar todos os dias, refletindo-se no crescimento organizacional e na elevação dos padrões de qualidade no serviço prestado.

A Direção


António Pereira Figueiredo

José Rodrigues Trovão

António Paulo

Aprovado em 24 / 06 / 2021

A Assembleia Geral


Vasco Nunes