

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE 2022



CRIO

**ELABORADO PELA DIREÇÃO DO CRIO
APROVADO EM REUNIÃO DE ASSEMBLEIA GERAL**

✓

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 Atividades e Capacitação para a Inclusão, 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 2022.

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%	85% Atingido	
	Nº de reclamações recebidas	2	0 PACP's Atingido	Não foi recebido qualquer PACP no anc 2022.
	Percentagem de sugestões tratadas	100%	100% Atingido	Todas as sugestões recebidas foram tratadas.
	Taxa de cumprimento das actividades PDI	85%	85 % Atingido	
	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.

RELATÓRIO ANUAL DE ACTIVIDADES – 2022

	Taxa de participação das famílias nas actividades desenvolvidas	40% (nº de famílias que participam / nº total de famílias)*100	85%	Atingido	
	Cumprir o currículo específico Individual (V. Educativa)	85% Taxa de cumprimento das actividades planeadas no plano Individual de actividades.	85%	Atingido	
	Cumprimento do plano de Actividades da Escola (V. Educativa)	Taxa de cumprimento do plano de actividades da Instituição	100%	Atingido	
	Ter 1 docente destacado pelo Ministério da educação (V. Educativa)	Número de docentes destacados. 100%	100%	Atingido	Foi diferido o destacamento uma professora 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 2022 foi atingido.
	Taxa de cumprimento das actividades PDI (CACI)	85% N.º de actividades executadas/ n.º de actividades planeadas por objectivo*100	85%	Atingido	
OE1 Assegurar a melhoria contínua dos padrões da qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Nº de reuniões de equipa (CACI)	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	
	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	
	- Tx de cumprimento do prazo de resposta às	95% (nº de sinalizações	85%	Atingido	

RELATÓRIO ANUAL DE ACTIVIDADES – 2022

OE1 Assegurar a melhoria contínua dos padrões da qualidade dos serviços a prestar aos clientes	sinalizações novas (1 mês). (ELI)	novas em que se respeitou o prazo/ n.º de sinalizações novas desse ano)			
	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%	Atingido	
	Média da Avaliação de desempenho dos colaboradores	Média da Avaliação de desempenho dos colaboradores 3,5	Nível IV (4)	Atingido	
OE2 Investir / apostar na formação e qualificação dos recursos humanos	Taxa de satisfação dos colaboradores	(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	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	
OE4 Optimizar a comunicação, Informação e Imagem	N.º de eventos dinamizados na comunidade	N/A 5	5	Atingido	
	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%	0	Não Atingido	

RELATÓRIO ANUAL DE ACTIVIDADES – 2022

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, PCACI, 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.

RELATÓRIO ANUAL DE ACTIVIDADES – 2022

Além das atividades/projetos elencados no Plano Anual de Atividades de 2022, destacamos ainda as seguintes **atividades que foram realizadas ao longo deste ano e que não estavam previstas** no referido Plano:

- Caminhada na cidade de Ourém pela saúde mental;
- Integração da aluna Beatriz Frazão no Grupo de Teatro Juvenil do Teatro Municipal de Ourém;
- Passeio com histórias na cidade (atividade realizada em articulação com a Rede Social);
- Participação na Semana da Educação/Inclusão promovida pelo Município;
- Participação nas feiras sociais da comunidade;
- Sessão fotográfica dos clientes para a exposição “sorrisos, olhares e afetos”;
- Participação na VIII edição do Reabilitar em Palco;
- Encontro dos atletas de Judo Adaptado em Torres Novas;
- Competição de atletismo adaptado entre Instituições congêneres do distrito;
- “Ida ao Shopping” dia dedicado às meninas;
- Encontro de Danças (Folclore) em Tomar entre Instituições congêneres do Distrito;
- Integração no Projeto CIA – Cidadania Informada e Ativa promovido pela Biblioteca Municipal de Ourém;
- Apanha da Azeitona na quinta do Lagarinho;
- Comemoração do dia do Bolinho em conjunto com a Universidade Sénior de Ourém;
- Sessão online sobre “Emprego Inclusivo” promovida pela CLDS 4G de Ourém;
- Encontro de Boccia entre Instituições congêneres do Distrito;
- VI Encontro de Tripela promovido pelo CRIO com a participação de várias Instituições congêneres do Distrito.

Todas as atividades e 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 2022 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

RELATÓRIO ANUAL DE ACTIVIDADES – 2022

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 pelas Partes Interessadas	Necessidades identificadas pela Instituição	Forma da Resposta identificada	Objetivo Estratégico	Resposta Instituição às Necessidades detetadas	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 (espeláculos 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		
		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
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		

RELATÓRIO ANUAL DE ACTIVIDADES – 2022

		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								
		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								
	Melhores condições físicas para os clientes/ novas instalações													
								Clientes e Familiares	Continuidade dos serviços prestação (transição de CACI para o Lar Residencial)	Continuidade dos serviços prestação (transição de CACI 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.

RELATÓRIO ANUAL DE ACTIVIDADES – 2022

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 as mais abrangentes possíveis e que enriqueçam a sua intervenção.

É preocupação do CRIO envolver os parceiros no planeamento e desenvolvimento das atividades, 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 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 2022 o CRIO contou 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
Instituto Politécnico de Leiria	Troca de Saberes	(Nível II)	
Teatro Municipal de Ourém	Participação cultural	(Nível II)	
Associação Desporto Especial Santarém	Reabilitação	(Nível II)	
Ministério da Educação	Financiadora	(Nível II)	
Unicrisano	Cooperação	(Nível II)	

RELATÓRIO ANUAL DE ACTIVIDADES – 2022

Escola Secundária de Ourém	Troca de saberes	(Nível II)	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.
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 (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 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)	
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.

RELATÓRIO ANUAL DE ACTIVIDADES – 2022

IX – AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DA INSTITUIÇÃO

Para ter um desempenho de excelência e 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, existe 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-ativa, 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 2022:

Indicadores	Resultados (2022)
Número de colaboradores	58
Número de Clientes	CACI - 60
	V. Educativa - 10
	Lar - 38
	CRI - 46
	ELI- 73
Índice Médio de Satisfação de Clientes	85%
Taxa de Satisfação dos Colaboradores	70%
Taxa de Satisfação dos Parceiros	85%
Taxa de Cumprimento do Plano Anual de Atividades	85%
Taxa de Cumprimento dos objetivos dos Planos Individuais	85%
Número de Horas de Formação	40
Número de Parceiros	25

XII – CONCLUSÕES

RELATÓRIO ANUAL DE ACTIVIDADES – 2022

O ano 2022 foi marcado pelo “regresso à normalidade” depois de dois anos consecutivos marcados pelo combate à Pandemia Covid 19 que afetou profundamente a sociedade portuguesa e, particularmente, as populações socialmente vulneráveis.

Com o mundo em recuperação pós-pandémica, já se vivia alguma volatilidade nos mercados financeiros mundiais, mas com o desencadear da guerra decorrente da invasão da Rússia à Ucrânia, os efeitos foram ainda mais devastadores para a economia global, refletindo-se também no dia a dia das organizações de economia social. A incerteza associada à invasão e as sanções aplicadas à Rússia fizeram disparar ainda mais os preços da energia e das matérias-primas, uma tendência que se refletiu no aumento da inflação notada por exemplo, no caso do CRIO, na subida dos preços dos alimentos e dos combustíveis.

É neste universo que o CRIO atua, conseqüentemente, os desafios com que se deparou foram diversos, complexos e exigiram resposta pronta. Neste contexto, o CRIO continua a demonstrar capacidade de reação ao atuar com rapidez, adaptando-se e mobilizando os 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, amplamente concretizada e que o desempenho da Instituição foi muito positivo. 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.

Aprovado em 30 / 03 / 2023

A Direção

A Assembleia Geral