Relatório de

Revisão do Sistema da Qualidade

2023

ÍNDICE

1. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA CRIFZ **4**

1.1. SITUAÇÃO GERAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE **4**

1.1.1 Política da Qualidade *4*
1.1.2 Manual da Qualidade *4*
1.1.3 Revisão das Políticas e análise da sua eficácia *4*
1.1.4 Revisão da Missão, Visão e Valores *4*
1.1.5 Revisão de Processos e Procedimentos *4*

2. AUDITORIAS E RECLAMAÇÕES **5**

2.1 Auditorias *5*
2.2 Reclamações *5*

3 RETORNO DA INFORMAÇÃO DOS CLIENTES **5**

3.1 Quadro Resumo de resultados de feedback de clientes/significativos *6*

4. RETORNO DA INFORMAÇÃO DOS PARCEIROS **7**

5 . RETORNO DA INFORMAÇÃO DOS COLABORADORES **10**

5.1 Resumo de resultados de feedback de colaboradores *10*

6. RETORNO DA INFORMAÇÃO DOS COLABORADORES NO QUE TOCA À CULTURA ORGANIZACIONAL **10**

7. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DO PROCESSO E CONFORMIDADE DO SERVIÇO PRESTADO PELO CRIFZ **10**

7.1 Taxa de sucesso da Organização *19*
7.2 Taxa de sucesso dos serviços das respostas sociais/Estrutura *20*
7.3 Taxa de sucesso das atividades *21*
7.4 Desempenho da organização relativa ao respeito pela autodeterminação dos clientes *21*
7.5 Desempenho da organização relativa ao trabalho tendo por base o princípio do Empowerment *22*
7.6 Avaliação da Eficácia da prevenção de abuso físico, mental ou financeiro dos clientes *23*

8. ESTADO DAS AÇÕES PREVENTIVAS E CORRETIVAS **23**

9. FORMAÇÃO **24**

9.1 Relatório do Plano Anual de Formação *24*
9.2 Avaliação de Desempenho *26*
9.3 Avaliação da motivação *26*

10. ANÁLISE DO VALOR ACRESCENTADO **26**

10.1 Valor acrescentado para a Instituição *26*
10.2 Valor acrescentado para a Sociedade *27*
10.3 Valor acrescentado para os Clientes *28*
10.4 Valor acrescentado para financiadores/Parceiros *29*

- *CENTRO DE ATIVIDADES E CAPACITAÇÃO PARA A INCLUSÃO* *31*
- *Lar Residencial* *31*

- *Creche Familiar* *32*
- *Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental* *32*
- *Unidade de Saúde de Medicina Física e Reabilitação - Fisioterapia* *33*
- *Unidade de Saúde de Medicina Física e Reabilitação – Psicologia* *33*
- *Unidade de Saúde de Medicina Física e Reabilitação – Terapia da Fala* *34*
- *Unidade de Saúde de Medicina Física e Reabilitação – Ter. Ocup.* *34*

11. PROJETOS DE INOVAÇÃO **34**

12. PERCEÇÕES INDIVIDUAIS, CONQUISTAS E BARREIRAS À PROSSECUÇÃO DOS OBJETIVOS DOS SERVIÇOS **35**

12.1 Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão *35*
12.2 Lar Residencial *36*
12.3 Creche Familiar *37*
12.4 Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental *38*
12.5 Unidade de Saúde de Medicina Física e de Reabilitação *39*
12.5.1 Fisioterapia e Fisiatria *39*
12.5.2 Psicologia *40*
12.5.3. Terapia da Fala *41*
12.5.4 Terapia Ocupacional *41*
12.6 Valência Socioeducativa *42*

13. CONCLUSÕES **43**

1. Avaliação de Desempenho da CRIFZ

1.1. Situação Geral do Sistema de Gestão da Qualidade

Durante o ano 2023, a Organização procedeu à atualização e adequação do Sistema no sentido de conseguir validar todos os indicadores exigidos no âmbito do EQUASS ASSURANCE 2018.

Neste sentido, rescindiu contrato com a anterior empresa de acompanhamento técnico e encetou contatos com uma nova empresa de assessoria ao Sistema de Gestão da Qualidade, com a qual iremos reiniciar o trabalho no início de 2024.

1.1.1 Política da Qualidade

A Política da Qualidade sofreu alterações no ano 2018 estando assim na revisão 03 com aprovação a 06/03/2018, cumprindo os requisitos do EQUASS ASSURANCE, transformando-a num instrumento facilitador para a Instituição.

1.1.2 Manual da Qualidade

O Manual da Qualidade foi revisto no ano de 2020 estando assim na revisão 03 para o enquadramento adequado ao EQUASS ASSURANCE 2018, e revisão do organograma geral com a introdução da valência socioeducativa.

1.1.3 Revisão das Políticas e análise da sua eficácia

No ano 2023 não existiram quaisquer alterações a políticas, as mesmas foram apenas revistas, de acordo as necessidades do funcionamento da Instituição.

1.1.4 Revisão da Missão, Visão e Valores

A equipa da qualidade reuniu para efetuar revisão do sistema por forma a analisar os conteúdos da Missão, Visão e Valores, tendo concluído que a mesma continuava de acordo com o Plano Estratégico.

1.1.5 Revisão de Processos e Procedimentos

Concluída a revisão de Processos e Procedimentos, com as adequações necessárias quer á inclusão do Sócio educativo, quer à transição para CACI; prevemos com a nova empresa de assessoria ao SGQ iniciar uma outra fase de flexibilização e maior funcionalidade do mesmo.

2. Auditorias e Reclamações

2.1 Auditorias

Em 2023, não foram efetuadas auditorias internas ou externas, em virtude da Instituição se manter em período de moratória relativamente à certificação EQUASS ASSURANCE. Durante 2024, continuaremos a trabalhar no sentido de garantir os "Princípios da qualidade EQUASS". É intenção da Direção realizar uma auditoria interna, logo que nos seja possível evidenciar a conformidade com os 50 critérios baseados nos Princípios da Qualidade. Pretendemos, assim, demonstrar a existência de um SGQ sólido e claro, bem compreendido pelos colaboradores, clientes e restantes partes interessadas.

2.2 Reclamações

Tendo por base todas as formas de auscultação e metodologias de recolha de feedback das partes interessadas, o CRIFZ não registou qualquer sugestão/reclamação na respetiva caixa.

Aquando da existência de reclamações todo o procedimento respeitado é o previsto no PD02.PG01_Reclamações_Sugestões.

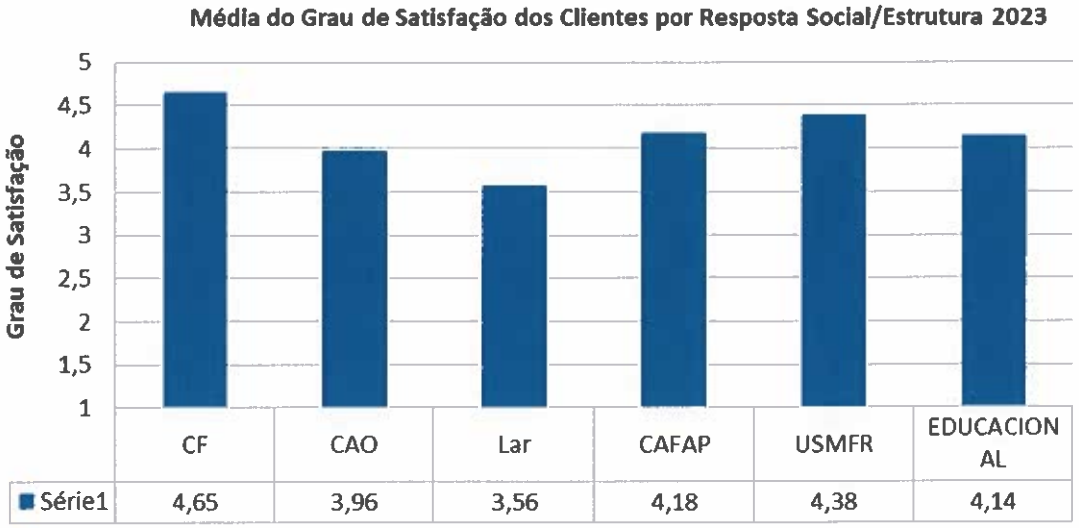
Ressalva-se que o CRIFZ considera estas reclamações como fator positivo da sua comunicação, dispondo de vários meios de auscultação da população como sendo:

- ✓ Livro de Reclamações;
- ✓ Livro de Reclamações Eletrónico;
- ✓ Procedimento de Gestão de Reclamações/Sugestões;
- ✓ Caixa de Sugestões/Reclamações;
- ✓ Site;
- ✓ Facebook;
- ✓ Inquérito online à Comunidade.

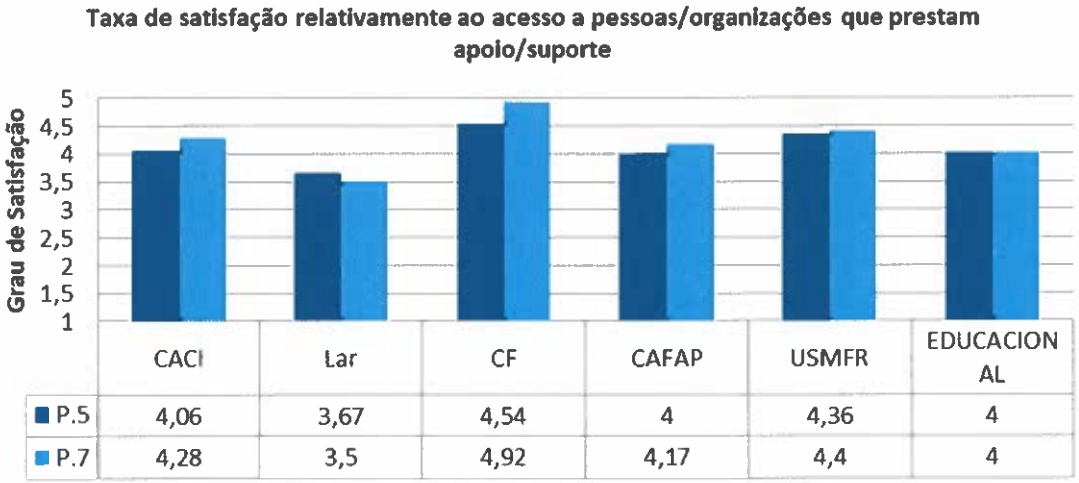
3 Retorno da informação dos clientes

Foram passados questionários de satisfação aos clientes/significativos, de forma a aferir o grau de satisfação quanto aos serviços prestados pelo CRIFZ. Os questionários foram passados a todos os clientes/significativos sem qualquer exceção ou metodologia de escolha aleatória. Por essa razão existe o relatório específico onde se encontra toda a avaliação e descrição dos respetivos questionários.

3.1 Quadro Resumo de resultados de feedback de clientes/significativos



Relativamente ao grau de satisfação dos clientes face ao acesso a outros serviços de apoio na comunidade (P.5) e na disponibilidade dos colaboradores para ouvirem e apoiarem na resolução dos seus problemas (P.7), obtiveram uma média 4,16, conforme apresentado no gráfico abaixo:



4. Retorno da informação dos parceiros

Foram passados questionários de satisfação aos parceiros sem distinção das respostas sociais ou estrutura da organização. O objetivo foi aferir o grau de satisfação na sua globalidade quanto aos serviços prestados pelo CRIFZ. Por essa razão existe o relatório específico onde se encontra toda a avaliação e descrição dos respetivos questionários. No ano de 2023, optou-se pela criação online do questionário, percebendo assim que foi nítida a adesão dos parceiros, enviámos e-mail a 36 parceiros, resultando numa taxa de participação de 63%, cerca de 22% superior a 2022.

4.1 Avaliação de Parceiros

O CRIFZ realizou a avaliação das suas parcerias protocoladas. Este momento é essencial à reflexão da importância de cada uma delas para a prossecução da missão do CRIFZ e adequação das respetivas parcerias. Neste âmbito foram avaliadas as seguintes parcerias e obtidos os seguintes resultados:

DESCRIÇÃO DE PARCERIAS PROTOCOLADAS POR RESPOSTA SOCIAL/ESTRUTURA E RESPETIVA AVALIAÇÃO		
RESPOSTA SOCIAL/ESTRUTURA	PARCEIROS	RESULTADO DE AVALIAÇÃO
TRANSVERSAL	União das IPSS's de Santarém	2,50
	INTERPREV	1,00
	ISS – Cantina Social	3,00
	DGESTE	2,00
	Rede Social	2,00
	Município de Ferreira do Zêzere	1,75
	Associação de Melhoramentos e Bem-Estar Social de Pias	2,75
	Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, IP/ACES Médio Tejo	2,50
	Serviço Municipal de Proteção Civil	2,50
	Instituto Segurança Social – IP	2,42
	Agrupamento de Escolas FZZ – CRIS e AAAF	2,13
	ATL Paróquia – Centro Social Paroquial de FZZ	2,50
	Caritas Diocesana de Coimbra – AAAF	2,75
	Unicrisano	2

CENTRO DE ATIVIDADES E CAPACITAÇÃO PARA A INCLUSÃO	Centro Distrital de Santarém	3,00
	Junta de Freguesia de Ferreira do Zêzere	3,00
	Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, IP/ACES Médio Tejo	3,00
	Município de Ferreira do Zêzere	3,00
	Biblioteca de FZZ	3,00
	Fundação Benfica	3,00
	Associação de Desporto de Santarém	2,00
	Tomarpadel	3,00
	Agrupamento de Escuteiros de FZZ	2,00
LAR	Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, IP/ACES Médio Tejo	3,00
	Biblioteca de FZZ	3,00
	Fundação Benfica	3,00
	Associação de desporto de Santarém	2,00
	Município de Ferreira do Zêzere	3,00
	Farmácia da Frazoeira	3,00
	Centro Distrital de Santarém	3,00
CRECHE FAMILIAR	Município de Ferreira do Zêzere	1,25
	Biblioteca de FZZ	2,25
	Centro Distrital de Santarém	2,00
EDUCACIONAL	Ministério da Educação	2,00
	Biblioteca Municipal de Ferreira do Zêzere	2,00
	Município de Ferreira do Zêzere	2,25
	Agrupamento de Escolas – FZZ – Encaminhamento de alunos	2,25
	Fundação Benfica	3,00
	Associação de Desporto de Santarém	3,00

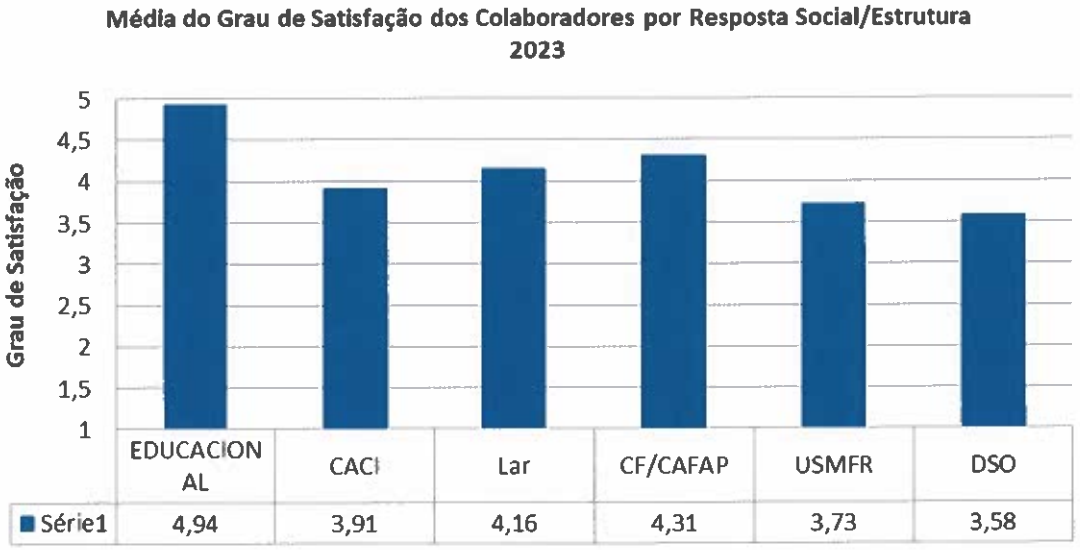
	Agrupamento de Escuteiros FZZ	2,25
	Academia de Música de ferreira do Zêzere	2,00
	Escola Equestre Vitor Rodrigues	2,50
	Agrupamento de Escolas de Ferreira do Zêzere	2,25
CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL	CPCJ	3,00
	Centro Distrital de Santarém	2,25
UNIDADE DE SAUDE E MEDICINA FISICA E DE REABILITAÇÃO	Associação Humanitária de Bombeiros de Ferreira do Zêzere	2,00
	Médis	1,00
	Multicare	2,00
	Fidelidade Mundial	1,00
	Future HealthCare	2,00
	CGD	1,00
	SAMS	1,00
	Medicare	2,00
	Sport Club Ferreira do Zêzere	1,00
AVALIAÇÃO GLOBAL DAS PARCERIAS		2,19

De realçar que no ano de 2023, foram inseridas as seguintes parcerias: Caritas Diocesana de Coimbra; Fundação Benfica e a Associação de Desporto de Santarém;

5 . Retorno da informação dos colaboradores

Foram passados questionários de satisfação aos colaboradores com distinção por resposta social ou estrutura da organização. O objetivo foi aferir o grau de satisfação na sua globalidade por parte dos colaboradores da Instituição. Por essa razão existe o relatório específico onde se encontra toda a avaliação e descrição dos respetivos questionários.

5.1 Resumo de resultados de feedback de colaboradores



6. Retorno da Informação dos colaboradores no que toca à Cultura Organizacional

Foram passados questionários sobre a cultura organizacional a todos os colaboradores. O objetivo foi aferir o grau de conhecimento dos colaboradores no que toca ao sistema de gestão de qualidade da Instituição e sua cultura. O ano 2023 foi o quinto ano de implementação tendo-se verificado uma taxa de participação de 100%, sendo a média de respostas corretas de 86 %, 3% inferior ao do ano anterior. Mais pormenores sobre questões específicas, existe um relatório apropriado sobre estes resultados.

7. Avaliação do desempenho do Processo e conformidade do serviço prestado pelo CRIFZ

O CRIFZ monitoriza e avalia o desempenho dos seus processos através do mapa de indicadores que permite a monitorização constante dos indicadores definidos nos seus processos.

Os indicadores são acompanhados pelos responsáveis de processo e avaliados no final do ano conjuntamente com a equipa da qualidade.

Assim e quanto ao ponto de situação de 2023 e respetivo acompanhamento para 2024:

PROCESSO DE GESTÃO			
Indicadores	Meta	Resultados	Observação
Implementação de um Sistema de Gestão de Reclamações/Sugestões	N.A.	Implementado	N.A.
Serviços prestados com base nas solicitações da Comunidade	N.A.	Relatório SGQ - Valor Acrescentado para a Sociedade	N.A.
Alinhamento do "Procedimento Planeamento"	N.A.	Cumprido	N.A.
Reclamações/Sugestões apresentadas por todas as partes interessadas	N.A.	0,00	N.A.
Tratamento das reclamações/sugestões	100%	N.A.	N.A.
Existência de parcerias estratégicas e relevantes	>= ao ano anterior	100% (TEMOS 36 PARCERIAS)	Atingido
Satisfação das parcerias	>= 3,5	4,33 (100%)	Atingido
Implementação da Missão, visão e Valores	N.A.	Implementado	Atingido
Envolvimento dos colaboradores	>=80%	100%	Atingido
Implementação de formas de trabalho que contribuem para a "Qualidade"	>=5	0,00	Não Atingido
Compromisso com a "Política da Qualidade"	N.A.	Implementada e Revista	N.A.
Cumprimento dos objetivos da "Política da Qualidade" (compromisso com a qualidade)	>=80%	75,40 %	Não Atingido
Definição de um planeamento anual e de revisão	N.A.	Definido e Implementado	N.A.
Alinhamento dos documentos de planeamento	N.A.	Alinhado e documentado	N.A.

Compromisso com a justiça social e inclusão ativa	N.A.	Plano estratégico 2021-2023 Participação ativa na Rede Social, CPCJ, SNIPI; e em todas as parcerias concelhias; Início de parceria informal com a Quinta das Valadas para permitir aos clientes de CACI desenvolverem atividades socialmente úteis em contexto fora da Instituição, desenvolvendo uma inclusão ativa.	N.A.
Compromisso e práticas concretas de Responsabilidade Social	≥ 70%	89%	Atingido
Revisão do SGQ	>=5	9,00	Atingido
Avaliação da satisfação global	>=3,5	4,24	Atingido
Identificação de ações de melhoria	>=7	0,00	Não atingido
Implementação de ações de melhoria	>=5	2 ações implentadas criadas em 2020 e 2022	Não atingido
Avaliação da satisfação de todas as partes interessadas	>=3,5	4,20	Atingido
Disponibilização de informação, a todas as partes interessadas, sobre os resultados obtidos	N.A.	Atualização do Site e publicações de atividades das várias respostas sociais de uma forma sistematizada. Mantem-se a periodicidade mensal nas reuniões das equipas das várias respostas sociais, bem como nas de autorrepresentação; o que permite a auscultação e participação de todas as partes interessadas.	N.A.
Satisfação global relativamente à comunicação/divulgação dos resultados	>=3,5	4,15	Atingido
Eficácia das ações de melhoria	>=65%	50,00%	Não Atingido

Identificação/levantamento de necessidades futuras de todas as partes interessadas	>=4	Conclusão da colocação do novo sistema de Segurança do edificado e pedido de inspeção periódica pela ANEPC em falta para a conclusão do processo. Auscultação das necessidades futuras das várias parcerias para adequação e/ou priorização dessas necessidades; Concurso/Manifestação de Interesse PROCOOP para alargamento ou implementação de respostas sociais, sentidas como necessárias pelas partes interessadas.	Não Atingido
Projetos de inovação	≥60%	100,00%	Atingido
Benchmarking	≥60%	0,00	Não Atingido

Relativamente ao indicador "Eficácia das ações de melhoria" não foi atingido, mas encontra-se justificado no ponto das Ações preventivas e corretivas, o indicador do "Benchmarking" será realizado durante o período 2024.

PROCESSO DE REALIZAÇÃO/ PROCESSOS CHAVE DE CANDIDATURA				
Indicadores	RS/EST	Meta	Resultados	Observação
% De candidatos inscritos/aprovados nesta resposta social – CAFAP	CAFAP	100%	100%	Atingido
% De candidatos inscritos/aprovados nesta resposta social – CF	CF	≥20%	63,60%	Atingido
% De candidatos excluídos – CAFAP	CAFAP	Não aplicável	1%	N.A.
Serviços/Atividades de acordo com as necessidades/diagnóstico	CACI	≥60%	79%	Atingido
Serviços/Atividades de acordo com as necessidades/diagnóstico	LR	≥60%	98%	Atingido
N.º de candidatos por origem de sinalização – CAFAP	CAFAP	N.A.	22,00	N.A.
N.º de candidatos por origem de sinalização	LR		4 - Segurança Social; 2 - SAAS; 2 - Família; 3 - CACI	
N.º de candidatos por origem de sinalização	CACI		1 - Ambulatório de psiquiatria; 1 - CIRE formação; 1 - Saasfz	

N.º de candidatos encaminhados para outras respostas - CAFAP	CAFAP	>=75% dos que apresentam necessidades de encaminhamento	100%	Atingido
PROCESSO DE REALIZAÇÃO/ PROCESSOS CHAVE DE ADMISSÃO				
Indicadores	RS/EST	Meta	Resultados	Observação
Grau de Satisfação do Cliente no Acolhimento Inicial - CACI	CACI	>=85%	100%	Atingido
Grau de Satisfação do Cliente no Acolhimento Inicial - LR	LR	>=85%	100%	N.A.
Grau de Satisfação do Cliente no Acolhimento Inicial - CF	CF	>=85%	100%	Atingido
Taxa de Ocupação- CAFAP	CAFAP	100%	100%	Atingido
N.º de consultas/tratamentos realizados - Clientes Internos - Respostas Sociais	USMFR	≥ ano anterior	2022 – 5017 2023 - 4828 4% inferior	Não atingido
N.º de consultas/tratamentos realizados - Clientes Internos - Colaboradores/Sócios	USMFR	≥ ano anterior	2022 - 108 2023 – 153 31 % superior	Atingido
N.º de consultas/tratamentos realizados – Fisioterapia	USMFR	≥ ano anterior	2022 - 2167 2023 – 1979 9% inferior	Não Atingido
N.º de consultas/tratamentos realizados – Fisiatria	USMFR	≥ ano anterior	2022 – 210 2023 – 180 14% inferior	Não Atingido
N.º de consultas/tratamentos realizados – Psicologia	USMFR	≥ ano anterior	2022 - 230 2023 – 111 52% inferior	Não Atingido
N.º de consultas/tratamentos realizados - Terapia da Fala	USMFR	≥ ano anterior	2022 - 184 2023 – 243 24% superior	Atingido
N.º de consultas/tratamentos realizados - Terapia Ocupacional	USMFR	≥ ano anterior	2021 – 7 2022 – 0 100% inferior	Não Atingido
Nº de candidatos admitidos	Socioeducativo	N.A.	6	N.A.

PROCESSO DE REALIZAÇÃO/ PROCESSOS CHAVE DE PLANEAMENTO E EXECUÇÃO				
Indicadores	RS/EST	Meta	Resultados	Observação
Carta de Direitos dos clientes documentada	R.S./ESTRUTURA	N.A.	Documentada	N.A.
Conhecimento consciente dos colaboradores sobre os direitos dos clientes	R.S./ESTRUTURA	≥ 4	11,00	Atingido
Carta de direitos adaptada à "população alvo"	CACI	N.A.	100%	N.A.
Carta de direitos adaptada à "população alvo"	LAR	N.A.	100%	N.A.
Conhecimento consciente dos clientes sobre os seus direitos	CACI	≥ 4	11	Atingido
Conhecimento consciente dos clientes sobre os seus direitos	LAR	≥ 4	11	Atingido
Satisfação dos clientes/significativos relativamente ao respeito e cumprimento de direitos	R.S./ESTRUTURA	≥ 4	4,05 (100%)	Atingido
Desempenho na promoção e na prática dos direitos cos clientes	R.S./ESTRUTURA	0	0	Atingido
Satisfação dos clientes/significativos sobre o respeito à privacidade e confidencialidade	R.S./ESTRUTURA	≥ 4	4,26 (100%)	Atingido
Ações de sensibilização sobre ética aos colaboradores	R.S./ESTRUTURA	≥ 4	4	Atingido
Facilitação de acesso a serviços e recursos de uma forma transparente e não discriminatória	R.S./ESTRUTURA	N.A.	Cumprido	N.A.
Implementação do Manual de prevenção do abuso físico, mental e financeiro	R.S./ESTRUTURA	N.A.	Implementado	N.A.
Conhecimento desse Manual	R.S./ESTRUTURA	≥ 4	1,00	Não Atingido
Implementação do RGPD	R.S./ESTRUTURA	100%	100,00%	Atingido
Divulgação do RGPD	R.S./ESTRUTURA	As necessárias para a implementação	2	Atingido
Satisfação dos clientes "forma como a minha opinião e sugestões são valorizadas"	R.S./ESTRUTURA	≥ 4	4,16 (100%)	Atingido
Implementação "Procedimento para a Inclusão dos Clientes"	R.S./ESTRUTURA	N.A.	Implementado	N.A.

Implementação das sugestões dos clientes	R.S./ESTRUTURA	≥ 80 %	90 % - os restantes 10% não foram cumpridas por insuficiência financeira	Atingido
Revisão anual sobre o princípio "Participação"	R.S./ESTRUTURA	N.A.	Revisto	N.A.
Implementação do conceito Empowerment	R.S./ESTRUTURA	N.A.	100% de aplicação aos clientes de CACI e Lar;Nível médio de Empowerment - 6,5 em 10 valores possíveis.	N.A.
Reuniões de promoção de Empowerment	CACI/LAR	≥ 5	11,00	Atingido
Medidas/Ações de Empowerment implementadas	R.S./ESTRUTURA	≥ 80%	90 % - os restantes 10% não foram cumpridas por insuficiência financeira	Atingido
Taxa de cumprimento dos objetivos da qualidade de vida dos clientes	CACI	>= 60%	79%	Atingido
Taxa de cumprimento dos objetivos da qualidade de vida dos clientes	LAR		98%	Atingido
Taxa de cumprimento dos objetivos da qualidade de vida dos clientes	CAFAP		100%	Atingido
Cumprimento dos objetivos da qualidade de vida dos clientes	CF	>=70%	95 %	Atingido
Taxa de cumprimento dos objetivos da qualidade de vida dos clientes	Socioeducativo	>=75%	69%	Não Atingido
Existência da definição do conceito "Qualidade de Vida" documentada	R.S./ESTRUTURA	N.A.	100,00%	N.A.
Taxa de concretização dos objetivos do PI	CACI	>= 60%	79%	Atingido
Taxa de concretização dos objetivos do PI	LAR		98%	Atingido
Taxa de concretização dos objetivos do PI	CAFAP		100%	Atingido
Nível médio de cumprimento dos objetivos presentes nos PI	CF	>=70%	95,00	Atingido
% média de cumprimento dos objetivos dos PEIs	Socioeducativo	>=75%	92%	Atingido
Taxa de concretização do Plano Anual de Atividades	CACI	≥75%	79%	Atingido
Taxa de concretização do Plano Anual de Atividades	LAR	≥75%	100%	Atingido

Taxa de concretização do Plano Anual de Atividades	CAFAP	≥75%	100%	Atingido
Taxa de concretização do Plano Anual de Atividades	CF	≥75%	82,00 %	Atingido
Taxa de concretização do Plano Anual de Atividades	USMFR	≥75%	93,89%	Atingido
Taxa de concretização do Plano Anual de Atividades	Socioeducativo	≥75%	97,50%	Atingido
Participação dos clientes/significativos nos PI	CACI	100%	100,00%	Atingido
	LAR	100%	100,00%	Atingido
	CAFAP	100%	100%	Atingido
	CF	100%	100,00%	Atingido
	Socioeducativo	100%	100,00%	Atingido
Possibilidade de continuidade nas várias respostas sociais de acordo com a evolução dos clientes (respondendo a exigências de mudanças ao longo do tempo)	RESPOSTAS SOCIAIS/ESTRUTURA	> = 80%	0% - Não foram efetuadas encaminhamentos	Não atingido
Cumprimento das necessidades e expectativas por cliente em relação ao identificado no PI	CACI	100.00%	79,00%	Não Atingido
	LAR	100.00%	98,00%	Não Atingido
	CAFAP	100.00%	86,00%	Não Atingido
	CF	100.00%	100%	Atingido
	Socioeducativo	100.00%	69%	Não Atingido

Cumprimentos dos objetivos do Plano Anual de Atividades	CACI	> = 75%	100%	Não Atingido
	LAR	> = 75%	98,00%	Atingido
	CAFAP	> = 75%	100,00%	Atingido
	CF	> = 75%	82,00%	Atingido
	USMFR	> = 75%	93,89%	Atingido
	Socioeducativo	> = 75%	97,50%	Atingido
Diversidade de apoios e terapias por criança	Socioeducativo	N.A	7	N.A.
% de Terapias Aplicadas	Socioeducativo	>=75%	100,00%	Atingido

PROCESSO DE SUPORTE			
Indicadores	Meta	Resultados	Observação
Taxa de eficácia das ações de formação	>= 3	3,53 (100%)	Atingido
Taxa de cumprimento do Plano de Formação	>= 75%	61%	Não Atingido
Ações de formação sobre ética aos colaboradores	100%	0%	Não Atingido
Taxa de Motivação dos colaboradores	>=4	4,36 (100%)	Atingido
Implementação da Política de Ética	N.A.	Implementado	N.A.
Cumprimento do Procedimento de Recrutamento e Retenção	N.A.	0,00	N.A.
Taxa de Satisfação dos colaboradores quanto ao seu "envolvimento"	>=3	3,95 (100%)	Atingido
Média obtida na Avaliação de desempenho	≥ A 4	4,56 (100%)	Atingido

Conhecimento consciente dos colaboradores do Procedimento de Recrutamento e Retenção	>= 75%	96%	Atingido
Satisfação dos colaboradores quanto ao reconhecimento do seu trabalho	>=3	3,85 (100%)	Atingido
Satisfação dos colaboradores quanto às condições de trabalho	>=3	4,00 (100%)	Atingido
Colaboradores efetivos	>= 75%	94%	Atingido
Requisitos de competência, funções e responsabilidades	100%	100%	Atingido
Existência de ambiente multidisciplinar	N.A.	24 categorias profissionais diferentes	N.A.
Implementação de um Código de Ética	N.A.	Implementado	N.A.
Competências éticas dos colaboradores	>=4	4,56 (100%)	Atingido
Reclamações/incidências ocorridas relacionadas com falhas éticas	0	1 ocorrência -não deu origem a processo disciplinar	Não Atingido
Implementação de um Plano de Saúde e Segurança	N.A.	Implementado e executado	N.A.
Satisfação sobre o Plano de saúde e segurança	>=4	4,00	Atingido
Taxa de Cumprimento do Orçamento Anual	<=15%	6%	Atingido
Execução financeira anual face à despesa e receita	>=80%	99%	Atingido
N.º de Ações corretivas implementadas relativas aos serviços gerais	N.A	1 - atraso na recolha e entrega de cliente (situação cíclica por culpa do cliente) 1- problemas com o transporte em cadeira de rodas devido à falta de segurança da cadeira do cliente	N.A.
Número de incidentes críticos ocorridos durante o transporte	N.A	CACI/LAR - 2 incidentes críticos	N.A.

7.1 Taxa de sucesso da Organização

Baseado no mapa de indicadores, apresenta-se a taxa de sucesso dos serviços. O sucesso baseia-se no cumprimento das metas dos processos que incluem as premissas para a obtenção de um serviço mais eficaz e eficiente, que se traduz na criação de benefícios e maior valor para clientes e partes interessadas. Assim o CRIFZ obteve uma taxa de sucesso global de **75,40%.**

Esta taxa de sucesso, cerca de 5% abaixo do nosso valor meta de 80%, deverá constituir-se como um forte estímulo para monitorizar o que correu mal, repensar metas e não perdermos o foco do que é realmente importante na nossa intervenção.

TAXA DE SUCESSO DOS SERVIÇOS BASEADOS NO CUMRPIMENTO DOS PROCESSOS			
RESPOSTA SOCIAL/ESTRUTURA	INDICADORES		Taxa de Sucesso
	N.º Cumpridos	N.º Não cumpridos	
GESTÃO	10	6	63%
CANDIDATURA	5	0	100%
ADMISSÃO	5	5	50%
PLANEAMENTO EXECUÇÃO	40	8	83%
SUPORTE	13	3	81%
TAXA DE SUCESSO GLOBAL DO SGQ			**75,40%**

Relativamente ao cálculo da taxa de sucesso por processos, a fórmula utilizada foi: N.º de indicadores atingidos vs. total de indicadores definidos. Esta fórmula permite-nos ter a perceção real dos indicadores cumpridos.

7.2 Taxa de sucesso dos serviços das respostas sociais/Estrutura

TAXA DE SUCESSO DOS SERVIÇOS BASEADOS NO CUMRPIMENTO DOS PROCESSOS CHAVE			
RESPOSTA SOCIAL/ESTRUTURA	INDICADORES		Taxa de Sucesso
	N.º Cumpridos	N.º Não cumpridos	
CENTRO DE ATIVIDADES E CAPACITAÇÃO PARA A INCLUSÃO	8	2	80%
LAR	8	1	88%
CRECHE FAMILIAR	8	0	100%
CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL	8	1	88%
UNIDADE DE SAUDE E MEDICINA FISCIA E DE REABILIAÇÃO	4	5	44%
SOCIOEDUCATIVO	5	2	71%
RESPOSTA SOCIAL/ESTRUTURA	9	2	82%
TAXA DE SUCESSO			**79,00 %**

O último item RESPOSTA SOCIAL/ESTRUTURA realça os indicadores que são transversais a toda a Instituição.

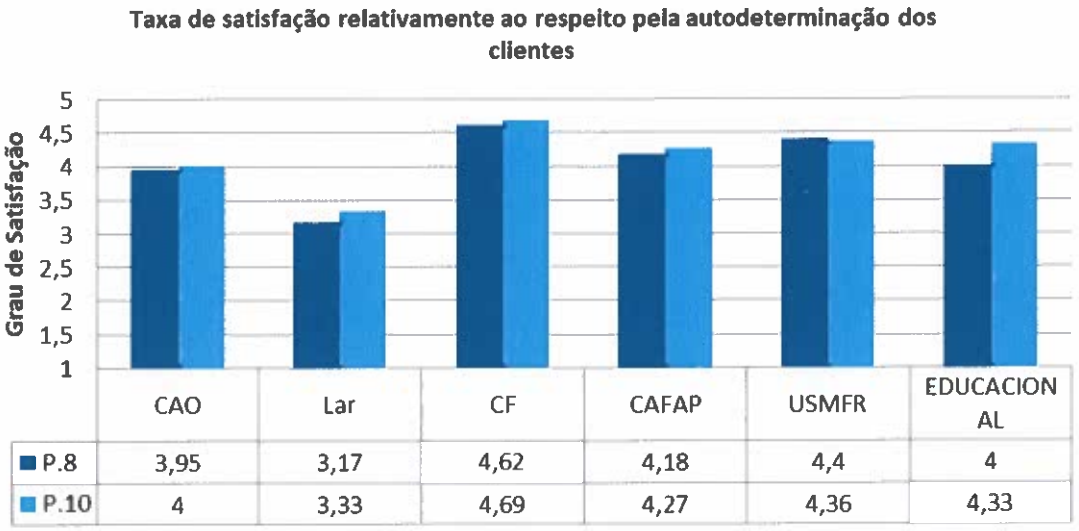
7.3 Taxa de sucesso das atividades

Baseado no plano e relatório de avaliação obtiveram-se os resultados da taxa de sucesso do cumprimento das atividades sendo o resultado de **95,23 %** de concretização.

TAXA DE SUCESSO DAS ATIVIDADES/Taxa de concretização do Plano Anual de Atividades		
RESPOSTA SOCIAL/ESTRUTURA	META PREVISTA	TAXA DE SUCESSO
CENTRO DE ATIVIDADES E CAPACITAÇÃO PARA A INCLUSÃO	≥75%	100%
LAR	≥75%	98%
CRECHE FAMILIAR	≥75%	82%
CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL	≥75%	100%
UNIDADE DE SAUDE E MEDICINA FISCIA E DE REABILIAÇÃO	≥75%	93,89 %
SOCIOEDUCATIVO	≥75%	97,50%
TAXA DE SUCESSO DOS SERVIÇOS CRIFZ		**95,23 %**

7.4 Desempenho da organização relativa ao respeito pela autodeterminação dos clientes

RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DO RESPEITO PELA AUTODETERMINAÇÃO DOS CLIENTES	
RESPOSTA SOCIAL/ESTRUTURA	RESULTADO 2023
CENTRO DE ATIVIDADES E CAPACITAÇÃO PARA A INCLUSÃO	3,98
LAR	3,25
CRECHE FAMILIAR	4,66
CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL	4,23
UNIDADE DE SAUDE E MEDICINA FISCIA E DE REABILIAÇÃO	4,38
SÓCIO EDUCATIVO	4,17
RESULTADO GLOBAL DE CUMRPIMENTO DO RESPEITO Á AUTODETERMINAÇÃO DO CLIENTE	**4,11**



Para a Organização o feedback dos clientes é uma ferramenta indispensável para melhorar o desempenho a todos os níveis de funcionamento da Instituição, devendo mesmo, ser o elemento que norteia a totalidade da nossa intervenção.

Este feedback deverá ser um processo contínuo e regular, gerando um processo de compreensão, respeito e confiança mútua, realizado através da partilha de ideias e sugestões dos clientes relativamente aos serviços prestados pelo CRIFZ.

Só assim poderemos garantir a participação e o empoderamento de clientes e significativos adequando e flexibilizando respostas de qualidade.

7.5 Desempenho da organização relativa ao trabalho tendo por base o princípio do Empowerment

O CRIFZ avalia anualmente o seu desempenho em relação ao Empowerment e autodeterminação dos clientes sendo um trabalho contínuo durante a sua permanência na Organização; esta ferramenta serve de bússola para as atividades e serviços oferecidos,

O resultado obtido nos Planos Individuais, espelham o trabalho realizado tendo por base o Empowerment e autodeterminação atingindo **86,00 %** dos objetivos da qualidade de vida presente nos Planos Individuais – o que se revela um bom desempenho, pelo que nos devemos regozijar.

Tendo em conta a prossecução dos objetivos e metas o CRIFZ irá manter no seu plano de formação, a área Empowerment de forma a manter e melhorar as práticas internas; A escala de Empowerment foi novamente aplicada durante este ano e calculados os valores, espelhados no indicador correspondente – **6,5 em 10.**

Relativamente ao Grupo de Autorrepresentação (GAR), referir que continua a funcionar como, a voz, dos clientes das respostas sociais de CACI e Lar, sendo o espaço por excelência, de manifestação da sua autodeterminação.

7.6 Avaliação da Eficácia da prevenção de abuso físico, mental ou financeiro dos clientes

A Grelha de Prevenção de Maus-Tratos continua a ser implementado no momento da admissão dos clientes, nas respostas sociais da Organização; como instrumento de monitorização e prevenção do risco.

No ano de 2023, não existiu nenhuma situação reportada até à data da elaboração do Relatório de Revisão.

TAXA DE CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS DE QUALIDADE DE VIDA		
RESPOSTA SOCIAL/ESTRUTURA	META PREVISTA	RESULTADO 2023
CENTRO DE ATIVIDADES E CAPACITAÇÃO PARA A INCLUSÃO	≥60%	79%
LAR	≥60%	98%
CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL	≥60%	100%
CRECHE FAMILIAR	≥70%	95,00%
SOCIOEDUCATIVO	≥75%	92,00%
RESULTADO GLOBAL DE CUMRPIMENTO DO OBJETIVO DE QUALIDADE DE VIDA		**86,00 %**

8. Estado das Ações Preventivas e Corretivas

O acompanhamento das ações preventivas e corretivas encontra-se efetuado no Plano de ações, estando à data atual da revisão:

- ✓ 6 Ações de melhoria, que dizem respeito a anos anteriores. Das referidas 6, 3 irão transitar para 2024 e as restantes 3, 2 foram concluídas com sucesso e 1 não terá sido eficaz visto que a Segurança Social não validou o alargamento da abrangência geográfica do serviço, através da atualização do acordo para a resposta social CAFAP, desde logo a atualização de custos.
- ✓ Não foram detetadas ações preventivas

9. Formação

9.1 Relatório do Plano Anual de Formação

Ação	Entidade formadora	Horas Previstas	Horas assistidas	Objetivo	Média da Eficácia
Orçamento de Estado 2023	OCC	8	8	Aprofundar alterações fiscais essenciais ao desenvolvimento da Instituição e alterações ao orçamento de estado 2023	2,81
Encerramento de contas 2023	OCC	8	0	Aprofundar possíveis alterações ao encerramento de contas	0
Agenda do Trabalho Digno	OCC	8	8	Formação acerca das alterações ao Código do Trabalho	3,81
Primeiros Socorros	IEFP	25	25	Identificar os diferentes tipos de acidentes Reconhecer o serviço nacional de proteção civil Reconhecer a importância da prevenção de acidentes e de doenças profissionais	3,4
Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no trabalho - conceitos básicos	IEFP	25	25	Reconhecer a importância da segurança higiene e saúde no trabalho	3,72
Novas tendências de cozinha	IEFP	25	25	Conhecimento de novas tendências na cozinha, com cozinhados alternativos (macrobióticos, vegan's, vegetarianos, entre outros)	3,96
Ergonomia e condições de Segurança e saúde no posto de trabalho	IEFP	50	0	Reconhecer conceitos de ergonomia, fisiologia e biomecânica	0
Ética	Vanda Grácio	25	0	Melhorar as práticas e comportamento de relacionamento interpessoal. Refletir sobre a Política e Procedimento de confidencialidade do CRIFZ	0
Empowerment/Autorrepresentação	Vanda Grácio	25	0	Facilitar a abordagem sobre o empowerment dos clientes	0

Ação	Entidade formadora	Horas Previstas	Horas assistidas	Objetivo	Média da Eficácia
Simulacro no âmbito do plano de emergência	Proteção Civil	4		Cumprimento das normas de segurança em situação de emergência.	0
Intervenção em Crise	ISPA	17	17	Conhecer protocolo de intervenção de emergência em saúde mental, e metodologias de aplicação prática do protocolo específico na intervenção individual em crise	4
Preenchimento da declaração IES e taxonomias	OCC	8	8	Atualização do preenchimento da IES relativo a 2022	3,64
WinGSL_IRS 2.º SEMESTRE	F3M	1	1	Ter conhecimento de como aplicar no programa de salários as novas tabelas de retenção na fonte que operam a partir de Julho 2023	3,18
Introdução à Mediação Familiar	IXUS, LDA.	16	16	Melhorar conhecimentos ao nível da mediação familiar	4
Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI)	ISS, I.P.	7	7	Breve caracterização das alterações introduzidas em CAO/CACI a nível distrital; no âmbito da aplicação da nova legislação enquadradora. Apresentação de novos projetos	3
Orientações para a Prática de Supervisão	Ordens dos Psicólogos	10	10	Melhorar as capacidades de supervisão	3,64
IMPLEMENTAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS	OCC	8	8	Aplicação das boas práticas contabilísticas, éticas e financeiras	3,27
Auxiliar de ação educativa	EVOLUI.COM	16	16	Adquirir e melhorar conhecimentos de forma a executarem melhor as suas funções	3,5

O Plano de Formação de 2023, foi elaborado após consulta do levantamento das necessidades de formação no momento da avaliação de desempenho e ainda das necessidades detetadas ao longo do ano.

Devido às nossas limitações no cumprimento do plano de formação, situação recorrente; colocámos há nova empresa de acompanhamento do Sistema de Gestão da Qualidade a possibilidade de nos auxiliar nesta tarefa, com a organização de um cronograma de formação interna adequada ás nossas necessidades.

9.2 Avaliação de Desempenho

O CRIFZ realizou a avaliação de desempenho em junho de 2023 a todos os seus colaboradores tendo atingido 100% de valor > = 3 e obtendo uma média de 4,56.

O processo decorreu mais uma vez com sucesso, contribuindo para o desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores.

De referir ainda que a avaliação dos requisitos de competências dos colaboradores na avaliação de desempenho, mantém-se.

O processo de Avaliação de Desempenho é uma das áreas que irá merecer a nossa reflexão, durante o próximo ano, no sentido de o tornar mais flexível, eficaz e motivador.

9.3 Avaliação da motivação

Foram passados questionários de motivação aos colaboradores no momento da avaliação de desempenho. O objetivo foi aferir o grau de motivação na sua globalidade por parte dos colaboradores da Instituição. Por essa razão existe o relatório específico onde se encontra toda a avaliação e descrição dos respetivos questionários.

10. Análise do Valor Acrescentado

10.1 Valor acrescentado para a Instituição

A Instituição continuou ao longo do ano 2023 a usufruir de benefícios que acrescentaram valor social e contribuíram para a sua sustentabilidade; apoios importantes como sendo:

- ✓ Cedência gratuita de Instalações Municipais quando necessário;
- ✓ Receitas provenientes da Consignação fiscal de IRS/IVA;
- ✓ Oferta de géneros alimentares para o refeitório da Instituição, por particulares/empresas;
- ✓ Oferta de vestuário para os clientes de Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão e Lar Residencial;
- ✓ Oferta de brinquedos para creche familiar e atividades de animação e apoio à família;
- ✓ Apoio técnico gratuito das farmácias locais;
- ✓ Investidores Sociais (Donativos fixos anuais de empresas);
- ✓ Donativos pontuais;
- ✓ O Município bem como o Ministério da Tutela reforçaram o apoio económico e financiamento há Instituição.
- ✓ Apoio do Município e Quinta das Valadas para o desenvolvimento de Atividades Socialmente Úteis e formação digital a clientes de CACI e Lar.

10.2 Valor acrescentado para a Sociedade

O CRIFZ no seu plano de atuação e tendo em conta a sua missão, realiza diversas atividades de responsabilidade social concretizada pelo valor acrescentado à sociedade e comunidade em que se insere:

- ✓ Disponibilização de tratamentos dentro da USMFR com desconto para os seus colaboradores e sócios;
- ✓ Disponibilidade de descontos a colaboradores e sócios em todos os serviços prestados na Instituição;
- ✓ Disponibilização de tratamentos com tabela especial aos Bombeiros de Ferreira do Zêzere e Sport Club de Ferreira do Zêzere na área da Fisioterapia/Fisiatria/Terapia da Fala/Terapia Ocupacional e Psicologia;
- ✓ Participação na Comissão alargada da CPCJ de Ferreira do Zêzere;
- ✓ Cedência de Técnico na integração do Núcleo executivo da Rede Social de Ferreira do Zêzere e participação do Presidente de Direção no CLASFZ;
- ✓ Existência de protocolo com a Proteção Civil a fim de assegurar a logística (alimentação) ao dispositivo de Proteção Civil em caso de situações de emergência;
- ✓ Apoio da equipa técnica do CAFAP em situações de emergência ou catástrofe natural;
- ✓ Participação do Presidente de Direção na ADIRN, designadamente, no Órgão de gestão e Conselho de Administração;
- ✓ Disponibilização de meios humanos e materiais para o fornecimento de refeições e acompanhamento técnico às famílias carenciadas no âmbito da Cantina Social;
- ✓ De forma a potenciar a economia local o CRIFZ tem em atenção a escolha de fornecedores dando preferência aos do Concelho de Ferreira do Zêzere;
- ✓ O CAFAP enquanto resposta social contribui para o diagnóstico de situações de risco social na comunidade/sociedade;
- ✓ Ressalva-se a parceria do CAFAP com a EMAT – Assessoria Técnica de apoio aos Tribunais/Tribunal de infância e menores de Tomar, tendo-se reforçado a resposta a esta entidade, devido à ausência de resposta de intervenção familiar especializada neste concelho, desenvolvendo-se intervenção conjunta e consertada com as equipas da EMAT e com entidades sociais e serviços de ação social e escolas do município de Tomar, tendo-se desenvolvido parte das intervenções CAFAP neste concelho, sublinhando-se assim o valor acrescentado que o CRIFZ traz não só a comunidade local (concelhia) mas aos concelhos vizinhos.
- ✓ A Instituição está sempre disponível para aceitar estágios curriculares de Instituições do Ensino Superior.
- ✓ Fornecimento de refeições aos militares da Guarda Nacional Republicana por um valor inferior ao estipulado para as refeições ao exterior;
- ✓ As Atividades de Animação e Apoio à família, são desenvolvidas pelo CRIFZ, abrangendo todas as crianças do ensino pré-escolar, do Centro Escolar de Ferreira do Zêzere;
- ✓ O serviço "Terapia para Todos" implementado desde Janeiro de 2017, abrange toda a comunidade de acordo com a capacidade financeira das famílias;
- ✓ Venda de produtos realizados pelos clientes das respostas sociais a toda a comunidade;
- ✓ Disponibilização dos serviços da Instituição para a prática de ASU's por parte do Agrupamento de Escolas de Ferreira do Zêzere.

Em 2023, podemos informar que apenas existiram respostas online, não tendo sido colocado qualquer sugestão ou reclamação da caixa respetiva.

Podemos aferir que cerca de 66% da comunidade tomou conhecimento da Instituição porque usufruiu de serviços, 43% pelo "passa a palavra" e 7% através da imprensa local e folhetos e apenas 2% através das redes sociais e internet, o que demonstra que em 2023 este meio de publicidade não teve qualquer visibilidade como em anos anteriores que chegou a atingir 30%. Verificámos ainda que o número de pessoas que gostaram da página no ano 2023 aumentou ligeiramente, a nossa página á data de 31/12/2023 tinha 2300 gostos, obtendo assim um aumento de 5 % no seu total ao longo do ano.

De acordo com a análise do gráfico, em "outros" o inquirido conheceu a Instituição através da secretaria da mesma.

Relativamente aos serviços prestados pela Instituição verificamos que os serviços mais conhecidos pela Comunidade, são as Atividades de Animação e Apoio à Família; a Unidade de Saúde de Medicina Física e Reabilitação e ainda o serviço de refeições e que apenas 4 inquiridos não conhecem os nossos serviços. Claramente, o serviço menos conhecido é a tecelagem e encadernação, no entanto estes dois serviços cada vez se desenvolvem menos na Instituição.

NO que toca às respostas sociais, as mais conhecidas pela comunidade são por mais um ano a Creche Familiar e CACI.

Verificámos que 87 % dos inquiridos encontram-se satisfeitos com os serviços prestados pela Instituição, 5% não se encontram satisfeitos, no entanto não foi detetada nenhuma reclamação escrita. Evidenciamos ainda que 7 % nunca utilizaram os nossos serviços, tendo reduzido esta % em 2% face ao ano 2022.

Por fim, detetámos que 89% dos inquiridos avaliam que o trabalho desenvolvido pela Instituição é muito importante para a comunidade, e apenas 10% dos inquiridos considera que o nosso trabalho é importante.

Toda a análise dos questionários e respetivos gráficos encontram-se reportados no respetivo relatório de avaliação.

10.3 Valor acrescentado para os Clientes

A equipa multidisciplinar oferece um alargado leque de serviços e atividades, permitindo um acompanhamento flexível e adequado a cada um dos nossos clientes.

A Unidade de Saúde de Medicina Física e Reabilitação, no âmbito da parceria com os Bombeiros de Ferreira do Zêzere, beneficia dos serviços de transporte na deslocação dos seus utentes com limitações motoras do domicílio até à Instituição e vice-versa.

O CRIFZ disponibiliza aos seus clientes o transporte para que todos os que necessitem possam usufruir dos serviços disponíveis. Este fator é fulcral para os clientes devido à lacuna da rede de transportes locais e devido ao elevado isolamento e dispersão dos polos habitacionais do Concelho.

A Instituição assegura, ainda, no âmbito do seu contributo para a sociedade/comunidade, transporte para os seus clientes semi-internos, a consultas, utilização dos serviços públicos ou outras diligências no exterior, nomeadamente no acompanhamento em processo de tribunal, ou outros solicitados, de acordo com a sua Missão e preocupações de responsabilidade social, no âmbito de uma intervenção integrada junto dos seus clientes.

Durante este ano, assegurámos o fornecimento de refeições no domicílio a clientes de CACI durante os períodos de doença dos utentes ou cuidadores, em situações devidamente referenciadas, para ir de encontro às necessidades destes e das suas famílias – CACI Domicílio.
A USMFR disponibiliza tratamentos gratuitos na área da fisioterapia/terapia da fala/terapia ocupacional e psicologia aos clientes das respostas sociais;
Os clientes de creche familiar beneficiam de ginástica para bebés gratuitamente, bem como o transporte das crianças para a respetiva atividade.

Com a abertura da escola de ensino especial, proporciona aos seus alunos aulas de hipoterapia, hidroterapia e musicoterapia, totalmente gratuitas.
O CRIFZ mantem o protocolo com a Santa Casa da Misericórdia de Ferreira do Zêzere, o acolhimento das crianças da creche para colmatar eventuais indisponibilidades das amas por motivo de férias ou doença.
Os clientes das respostas sociais são apoiados nas deslocações aos serviços e entidades locais e acompanhados na resolução dos seus problemas.
Em termos da ***análise formal das necessidades dos clientes atuais e potenciais***, podemos ainda concluir que o CRIFZ tem pautado ao longo da sua existência por ir adequando os seus serviços e atividades às necessidades da sua população alvo, mas também às necessidades da comunidade. Esta Instituição constitui-se hoje como um centro de recursos do Concelho, criando sinergias e parcerias que vão de encontro às necessidades e expectativas dos clientes atuais e potenciais, providenciando que beneficiem não só dos serviços prestados dentro da Instituição, mas também nos seus contextos familiares e locais. Mais um ano em que juntámos um conjunto de novos parceiros formais ou informais que respondem, efetivamente, às necessidades e aspirações dos nossos clientes.

As respostas socias/estrutura, têm vindo ao longo do tempo a adaptar-se às novas conjunturas e realidades dos clientes, desde logo, o envelhecimento da população e a diversidade de problemáticas emergentes, nomeadamente nas respostas sociais de Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão e Lar Residencial que nos levam à procura de novas estratégias de intervenção mais adequadas e contextualizadas.

No ano de 2023 mantivemos assegurado todo o processo de vacinação de clientes de CACI e Lar Residencial – sempre que solicitados pelos serviços de saúde.

10.4 Valor acrescentado para financiadores/Parceiros

O CRIFZ enquanto entidade dinâmica e flexível, procura sempre acolher as sugestões propostas pelas entidades financiadoras e parceiros. Apresentam-se as seguintes ações:

- ✓ Os acompanhamentos da Intervenção Precoce continuam a ser efetuados nos Estabelecimentos de Ensino, públicos e privados, melhorando a interligação entre agentes educativos;
- ✓ Disponibilizou quer recursos humanos, quer espaços físicos aos Serviços Distritais da Seg. Social; A sala de reuniões da Instituição é cedida regularmente para acompanhamentos da EMAT; bem como espaço físico aos Serviços de Saúde para vacinação (C. Saúde) e Injetáveis, no âmbito da nossa parceria com o Ambulatório de Psiquiatria de CHMT.

- ✓ As entidades financiadoras e parceiros beneficiam das várias intervenções realizadas no CRIFZ, resultante da diversidade de serviços e respostas sociais gerando uma otimização e acesso privilegiado à rede de recursos e serviços a todos os clientes – A Instituição como um centro de recursos para toda a comunidade;
- ✓ O CRIFZ encontra-se sempre disponível para colaborar com Instituições/ Entidades do Concelho no sentido da otimização de recursos, disponibilizando todo o seu potencial humano e material para colocar ao serviço da comunidade, o que se revelou uma mais-valia, quer para o Município, quer para o Agrupamento de Escolas, entre outros serviços locais.
- ✓ Foram auscultados os Parceiros e entidades financiadoras, bem como outras partes interessadas. O CRIFZ mais uma vez este ano, manifestou grande dificuldade em obter feedback das entidades parceiras; mesmo após contatos individuais com os vários serviços e entidades para reforçar o preenchimento.

- ***CENTRO DE ATIVIDADES E CAPACITAÇÃO PARA A INCLUSÃO***

Entidade	Tipo de Parceria	Tipo de Recursos	Entidade Financiadora	Custo Médio Cliente (se aplicável)	Comparticipação Familiar (se aplicável)	Comparticipação da Entidade (se aplicável)
Tomarpadel/Crossfit	Informal	Materiais	Não	N. A.	N. A.	N. A.
Ag. de escolas Pedro Ferreiro	Informal	Materiais	Não	N. A.	N. A.	N. A.
CMFZ/Biblioteca	Informal	Materiais e Logísticos	Não	N. A.	N. A.	N. A.
C Saúde FZZ	Informal	Técnicos	Não	N. A.	N. A.	N. A.
Seg. Social (1)	Formal	Técnicos e Financeiros	Sim	684,21 €	60,68 €	655,90 €
Junta de Freguesia	Informal	Materiais	Não	N. A.	N. A.	N. A.
Fundação Benfica	Formal	Humanos	Não	N. A.	N. A.	N. A.
Associação Desporto Santarém	Informal	Materiais	Não	N. A.	N. A.	N. A.
Fundação Maria Dias Ferreira	Informal	Materiais	Não	N. A.	N. A.	N. A.
Quinta das Valadas	Informal	Materiais	Não	N. A.	N. A.	N. A.
Projeto Erasmus	Informal	Materiais	Não	N. A.	N. A.	N. A.
GNR	Informal	Materiais	Não	N. A.	N. A.	N. A.

(1) – 54 clientes CACI – valor médio cliente

- ***Lar Residencial***

Entidade	Tipo de Parceria	Tipo de Recursos	Entidade Financiadora	Custo Médio Cliente (se aplicável)	Comparticipação Familiar (se aplicável)	Comparticipação da Entidade (se aplicável)
Centro Saúde FZZ	Informal	Humanos	Não	N.A.	N.A.	N.A.
Seg. Social (1)	Formal	Técnicos e Financeiros	Sim	1.657,29 €	264,48 €	1.364,27 €
Junta de Freguesia	Informal	Materiais	Não	N.A.	N.A.	N.A.
CMFZZ	Informal	Materiais	Não	N.A.	N.A.	N.A.
Clube de Futebol FZZ	Informal	Materiais	Não	N.A.	N.A.	N.A.
Farmácia da Frazoeira	Informal	Materiais	Não	N.A.	N.A.	N.A.
Associação Desportiva de Santarém	Informal	Materiais	Não	N.A.	N.A.	N.A.
Tomarpadel	Informal	Materiais	Não	N.A.	N.A.	N.A.
Biblioteca Municipal	Informal	Materiais	Não	N.A.	N.A.	N.A.
Clube de Motards de FZZ	Informal	Materiais	Não	N.A.	N.A.	N.A.

- ***Creche Familiar***

Entidade	Tipo de Parceria	Tipo de Recursos	Entidade Financiadora	Custo Médio Cliente (se aplicável)	Comparticipação Familiar (se aplicável)	Comparticipação da Entidade (se aplicável)
Seg. Social	Formal	Técnicos e Financeiros	Sim	4.632,19 €	1.252,22 €	3.245,49 €

Os valores do custo médio cliente, é um valor anual por cliente
Os valores da comparticipação familiar é igualmente um valor anual por família
A comparticipação da entidade é a média anual por cliente

- ***Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental***

Entidade	Tipo de Parceria	Tipo de Recursos	Entidade Financiadora	Custo Médio Cliente (se aplicável)	Comparticipação Familiar (se aplicável)	Comparticipação da Entidade (se aplicável)
Instituto de Segurança Social (1) 41 famílias	Formal	Financeiros e Técnicos	Sim	2.119,27 €	N.A.	2.123,76 €
Município	Informal	Humanos	Não	N.A.	N.A.	N.A.
EMAT	Formal	Humanos	Não	N.A.	N.A.	N.A.
CPCJ	Formal	Humanos	Não	N.A.	N.A.	N.A.
Ministério Público	Informal	Humanos	Não	N.A.	N.A.	N.A.
SAAS	Informal	Humanos	Não	N.A.	N.A.	N.A.
Proteção Civil	Informal	Humanos	Não	N.A.	N.A.	N.A.
Agrupamento de Escolas	Informal	Infraestruturas e Humanos	Não	N.A.	N.A.	N.A.
GNR	Informal	Humanos	Não	N.A.	N.A.	N.A.
Centro de Saúde	Informal	Humanos	Não	N.A.	N.A.	N.A.
Centro Hospitalar do médio Tejo Hospitais Torres Novas, Tomar e Abrantes	Informal	Humanos	Não	N.A.	N.A.	N.A.

- ***Unidade de Saúde de Medicina Física e Reabilitação - Fisioterapia***

Entidade	Tipo de Parceria	Tipo de Recursos	Entidade Financiadora	Custo Médio Cliente (se aplicável)	Comparticipação Familiar (se aplicável)	Comparticipação da Entidade (se aplicável)
MultiCare	Formal	Materiais e Humanos	Não	N.A.	N.A.	N.A.
Fidelidade	Formal	Materiais e Humanos	Não	N.A.	N.A.	N.A.
CGD	Formal	Materiais e Humanos	Não	N.A.	N.A.	N.A.
SAMS	Formal	Materiais e Humanos	Não	N.A.	N.A.	N.A.
Bombeiros	Formal	Materiais e Humanos	Não	N.A.	N.A.	N.A.
Sport Club	Formal	Materiais e Humanos	Não	N.A.	N.A.	N.A.
Médis	Formal	Materiais e Humanos	Não	N.A.	N.A.	N.A.
Medicare	Formal	Materiais e Humanos	Não	N.A.	N.A.	N.A.
Future healthcare	Formal	Materiais e Humanos	Não	N.A.	N.A.	N.A.
Segurança Social (1)	Formal	Materiais e Humanos	Sim	2.008,51 €	N.A.	2.172,79 € (1)
Ministério da Educação (CRI'S)	Formal	Materiais e Humanos	Sim	395,22 €	N.A.	224,87 € (2)

(1) – Intervenção Precoce – 29 crianças em média
(2) – Centro de Recursos para a Inclusão com uma média de 47 crianças assistidas

- ***Unidade de Saúde de Medicina Física e Reabilitação – Psicologia***

Entidade	Tipo de Parceria	Tipo de Recursos	Entidade Financiadora	Custo Médio Cliente (se aplicável)	Comparticipação Familiar (se aplicável)	Comparticipação da Entidade (se aplicável)
Segurança Social (IP)	Formal	Materiais e Humanos	Sim	2.008,51 €	N.A.	2.172,79 € (1)
Ministério da Educação (CRI'S)	Formal	Materiais e Humanos	Sim	395,22 €	N.A.	224,87 € (2)
Ministério da Educ. (educacional)	Formal	Materiais e Humanos	Sim	884,51 €	N.A.	933,08 € (3)
Medicare	Formal	Materiais e Humanos	Não	N.A.	N.A.	N.A.

(1) – Intervenção Precoce – 29 crianças em média
(2) – Centro de Recursos para a Inclusão com uma média de 47 crianças assistidas
(3) – Média de 6 crianças

- ***Unidade de Saúde de Medicina Física e Reabilitação – Terapia da Fala***

Entidade	Tipo de Parceria	Tipo de Recursos	Entidade Financiadora	Custo Médio Cliente (se aplicável)	Comparticipação Familiar (se aplicável)	Comparticipação da Entidade (se aplicável)
Segurança Social	Formal	Materiais e Humanos	Sim	2.008,51 €	N.A.	2.172.79 € (1)
Ministério da Educação (CRI'S)	Formal	Materiais e Humanos	Sim	395,22 €	N.A.	224,87 € (2)
Ministério da Educ. (educacional)	Formal	Materiais e Humanos	Sim	884,51 €	N.A.	933,08 € (3)
Medicare	Formal	Materiais e Humanos	Não	N.A.	N.A.	N.A.

(1) – Intervenção Precoce – 29 crianças em média
(2) – Centro de Recursos para a Inclusão com uma média de 47 crianças assistidas
(3) – Média de 6 crianças valor médio mensal por criança

- ***Unidade de Saúde de Medicina Física e Reabilitação – Ter. Ocup.***

Entidade	Tipo de Parceria	Tipo de Recursos	Entidade Financiadora	Custo Médio Cliente (se aplicável)	Comparticipação Familiar (se aplicável)	Comparticipação da Entidade (se aplicável)
Segurança Social (CACI)	Formal	Materiais e Humanos	Sim	8.765,47 €	1.270,30 €	7.398,83 € (1)
Segurança Social (IP)	Formal	Materiais e Humanos	Sim	2.008,51 €	N.A.	2.172.79 € (4)
Ministério da Educação (CRI'S)	Formal	Materiais e Humanos	Sim	395,22 €	N.A.	224,87 € (2)
Ministério da Educ. (educacional)	Formal	Materiais e Humanos	Sim	884,51 €	N.A.	933,08 € (3)
Medicare	Formal	Materiais e Humanos	Não	N.A.	N.A.	N.A.

(1) Comparticipação familiar de 5 clientes. Comparticipação mês/cliente incluindo clientes em CACI e Lar
(2) – Centro de Recursos para a Inclusão com uma média de 47 crianças assistidas
(3) – Valor mensal por criança (6 crianças)
(4) – Intervenção precoce – 29 crianças em media

11. Projetos de inovação

Em 2023 lançou-se 1 projeto e deu-se 2 como terminados que irão ter continuação:

- ✓ O projeto de inovação criado em outubro de 2022 denominado Futebol Adaptado criado pelo Professor António Costa Marques para o CACI, tem como objetivo a Aprendizagem e desenvolvimento das aptidões físicas e cognitivas; Maior autonomia; Capacidade de Superação; Solidariedade e espírito de equipa; Tolerância, memória, concentração, entre outras; Igualdade de oportunidades; Inclusão sociocultural. Tendo obtido uma avaliação em 2022 e 2023 de 100%, atendendo ao sucesso do projeto, quer devido ao empenho dos técnicos da Fundação Benfica, quer devido ao entusiasmo dos nossos clientes, vamos continuar a evoluir nesta parceria, contando com estas atividades desportivas integradas no nosso Plano Anual de Atividades. De realçar a prestimosa colaboração do Município que sempre honrou o compromisso de ceder o transporte e o motorista. Houve um grande desenvolvimento motor e social dos nossos clientes que vão de encontro ao objetivo principal da nossa Instituição que é a inclusão e a fomentação de hábitos de vida saudáveis.

- ✓ Foi criado em setembro de 2022 pela Terapeuta Nádia Faria o Projeto Hort'Amovivel para a valência socioeducativa com o objetivo de Mobilizar os alunos da resposta socioeducativa para a prática do cultivo de produtos alimentares; Atribuir-lhes a responsabilidade do cuidado pelo espaço de cultivo (com supervisão do adulto); Cultivar produtos biológicos para consumo da cozinha da instituição; Envolver os alunos em todos os processos necessários para o cultivo de produtos alimentares (compra de matérias/produtos, plantação, rega, etc.). Assim, em 2022 e 2023 obteve uma taxa de sucesso de 100%. Assim, o projeto tendo uma avaliação positiva, tem todas as condições para continuar, pois tem inúmeras mais valias associadas, nomeadamente o facto de ser uma atividade prazerosa para os alunos bem como, a possibilidade de os alunos poderem continuar o contacto com o cultivo de produtos agrícolas mesmo em tempo de chuva.

- ✓ Foi criado em outubro de 2022, o projeto "Encontro Desportivo entre Instituições", este projeto visa proporcionar um dia diferente aos utentes da nossa e das restantes instituições convidadas, realizando um torneio/encontro de uma atividade física. Será inserido no Plano Anual de Atividades proposto numa reunião no início do ano pela Associação de Desporto Especial de Santarém. Esta atividade a que nos propomos será realizada em 2023 com data a definir na reunião inicial. Tem como objetivo: Proporcionar um dia diferente a todos os participantes; Fomentar a prática de atividade física contribuindo assim para a um estilo de vida mais ativo; Criar amizades e contactos com utentes de outras instituições; Possibilitar a todos o contacto com novas atividades; Promover uma real igualdade de oportunidades

A monitorização dos projetos é feita através de ficha própria, agregada à ficha de projeto onde constam os indicadores, meta e resultados obtidos.

12. Perceções individuais, Conquistas e barreiras à prossecução dos objetivos dos serviços

12.1 Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão

Durante o ano de 2023, não só, mantivemos e reforçámos parcerias, como iniciámos outras como, a Quinta das Valadas, a Associação de Desporto de Santarém que nos integrou numa rede distrital que nos permite não só receber mais convites para encontros e torneios, como nos abriu outras práticas desportivas, como o BOCCIA ou o Corfebol (com direito a oferta do material para a prática). Houve efetivamente um maior investimento na área desportiva, iniciando até a organização de eventos por parte da Instituição – Crédito aos técnicos de reabilitação e terapia ocupacional.

Foram alargados os períodos para a prática desportiva, como já referido anteriormente, evitando a sedentarização e criando mais espaços para a prática de estilos de vida saudáveis;

Iniciámos este ano também, algumas experiências para o desenvolvimento de atividades socialmente úteis, com a colaboração da Biblioteca Municipal em ações de formação digital, com a colaboração da Quinta das Valadas, onde conseguimos integrar 2 a 3 clientes (com o acompanhamento de uma colaboradora da Instituição), 2 manhãs por

semana nas equipas de trabalhadores da Quinta; ou ainda com algumas participações na venda de bolos e doces no mercado semanal da vila.

Experiências estas, recebidas com grande entusiasmo e participação por parte dos nossos clientes e colaboradores;

As colaboradoras da resposta social continuam a dar apoio, sempre que solicitado, às colegas do Lar Residencial no horário de banhos.

Mais uma vez devemos congratular-nos com o profissionalismo e resiliência de toda a equipa, num contexto de adequação às exigências da nova legislação enquadradora da resposta social, onde conseguimos reatar parcerias e iniciar novas, que têm proporcionado desafios e experiências incríveis aos nossos utentes.

O Caminho faz-se caminhando... e contamos alargar esta nossa rede de parceiros de ASU para o ano 2024.

12.2 Lar Residencial

Neste ano 2023 a resposta social, como em anos anteriores, teve de se adequar aos desafios do envelhecimento dos seus clientes, ao aumento das suas limitações; sem descurar as necessidades e expetativas dos mais jovens.

Apesar de nem todos os clientes terem a proximidade desejada com os seus familiares ou significativos, devemos regozijar-nos pelo facto, do período pandémico não os ter afastado totalmente, e neste ano pudemos contar com a colaboração de alguns deles de uma forma mais ou menos assídua; o que lhes traz uma enorme satisfação emocional e os afasta um pouco do sentimento de abandono., infelizmente sentido por outros.

Foi feito o levantamento técnico das necessidades em termos de ajudas técnicas, individuais e coletivas, para os seus clientes mais dependentes, no sentido de proporcionar, não só uma maior qualidade de atendimento/serviço a estes, como proporcionar melhores condições de trabalho às suas colaboradoras.

Todos os clientes desta resposta beneficiam das atividades terapêuticas, socialmente úteis, socialização, lúdicas e outras, quer do seu próprio plano de atividades, quer do de CACI; de acordo com a sua condição física e mental.

Mantivemos a colaboração no plano oficial de vacinação COVID 19, colaboradores e clientes, em colaboração com o Centro de Saúde de Ferreira do Zêzere, sempre que solicitados.

Também nesta resposta social, devemos congratular-nos com o profissionalismo e resiliência de toda a equipa que luta diariamente para prestar os melhores e os mais adequados cuidados aos seus clientes, bem como a discriminação positiva com que intervêm, sabendo acomodar as diferentes necessidades e expetativas de cada um.

12.3 Creche Familiar

O trabalho realizado pela ama através de atividades lúdico-pedagógicas contribui para o desenvolvimento global e harmonioso da criança, proporcionando experiências enriquecedoras e estimulantes, que irão influenciar positivamente seu crescimento e aprendizagens ao longo da vida.

O PDI é elaborado com base em uma avaliação inicial da criança, que considera os seus conhecimentos prévios, habilidades e competências, bem como as suas preferências, interesses e necessidades específicas. A partir dessa avaliação, são estabelecidos objetivos educativos e estratégias de intervenção personalizadas, que serão monitoradas e avaliadas ao longo do tempo. É importante ressaltar que o PDI deve ser construído de forma colaborativa, envolvendo não apenas a equipe pedagógica, mas também a família e outros profissionais que possam contribuir para o desenvolvimento da criança. A participação ativa de todos os envolvidos no processo é fundamental para garantir o sucesso das intervenções propostas. Em resumo, o PDI é uma ferramenta essencial para garantir que cada criança receba um atendimento educacional adequado e individualizado, que respeite as suas características e promova o seu desenvolvimento integral. É um instrumento poderoso que ajuda a garantir a inclusão e o sucesso educativo de todas as crianças, independentemente de suas dificuldades ou diferenças. A taxa de sucesso do PDI em 2023 foi de 95%

Todas as atividades foram realizadas e registadas pela ama, no entanto não quer dizer que todas as crianças o tenham feito, uma vez que poderiam estar a faltar à creche. Facto que está mencionado nos respetivos registos de atividades.

No geral, todas as amas foram visitadas tendo sido realizadas em média 24 visitas mensais, mais 9 visitas em média que no ano de 2022.

As amas cumpriram com o plano de atividades mensal bem como com as rotinas diárias.

Em 2023, a atividade, Ginástica para Bebés continua a ser realizada nas instalações do CRIFZ, após cancelamento definitivo da cedência das instalações do Centro Cultural Alfredo Keill, por parte do Município de Ferreira do Zêzere.

A parceria com a Biblioteca Municipal de Ferreira do Zêzere para integrar o projeto Bebeteca continuou durante o ano 2023, uma vez que, tanto crianças como amas e pais revelaram ser uma atividade que tem vários benefícios para as crianças, para além de saírem do espaço das amas e terem contacto com outras realidades, aprendem a estar atentos, a ouvir, a interagir com outros adultos e crianças, e sobretudo a conviverem com o mundo dos livros e das histórias que cada vez tem menos acesso.

Foram servidas todas as refeições solicitadas para esta Resposta Social, de acordo com a idade da criança, sendo que em 2023, foi criada uma ementa especifica para a creche, obedecendo as todas as regras nutricionais.

12.4 Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental

A equipa conseguiu dar resposta a todas as sinalizações , com a taxa média de ocupação total das 41 famílias, tendo média de lista de espera de cerca de 5 famílias. Durante o ano de 2023 foram realizados cerca de 2609 apoios no total, dos quais 881 foram apoios diretos em contexto de gabinete e foram realizados por contato telefónico e através de videochamada. Realizaram-se mais 1619 apoios do que no ano anterior. Verificou-se porém um aumento no número de famílias encaminhadas pelo Ministério Público – Tribunal de Família e Menores de Tomar-tendo-se intervindo em 17 famílias com medidas de Tribunal - Processos de Promoção e Proteção e Tutelares cíveis ou seja + 9 famílias com Medidas de Tribunal que no ano 2022.

Importa referir que a Equipa se encontrou reduzida no mês de junho devido a ausência da Educadora Social por baixa de assistência à família tendo sido assegurada a intervenção pela Dra. Inês com apoio da Dra. Alexandra Ribeiro, sendo que este elemento tem sido relevante no suporte à equipa durante o período de férias dos técnicos e sempre que necessário reforço técnico.

Salienta-se que pontualmente a equipa assegura substituições no AAAF.

Verificou-se um agravamento da complexidade das problemáticas familiares, que impõem a grande necessidade do reforço da psicologia, que foi uma lacuna sentida ao longo de 2023, por toda a equipa. Na sequência do aumento das solicitações do Tribunal e da complexidade dos processos, surgiu a necessidade da Dra. Inês Nunes realizar formação em Mediação Familiar, necessária à intervenção com estas famílias afim de a mesma poder assumir a coordenação de algumas destas situações, havendo uma melhor capacidade de gestão, destes encaminhamentos, em equipa.

Importa salientar que se priorizou sempre a reposta imediata às necessidades das famílias, pelo que se privilegiaram os apoios em detrimento da documentação ao longo de 2023, que se encontra agora já atualizada, tendo sido mais uma vez remetida em outubro nova proposta de alargamento supraconcelhio do CAFAP, devido à crescente Solicitação externa e incapacidade de resposta atual do CAFAP.

Neste momento a equipa encontra-se a assegurar apenas 41 famílias devido à elevada exigência das próprias problemáticas familiares que nos chegam.

Destaca-se ainda que foram acompanhadas em 2023, 23 novas entradas, sendo que 22 deram entrada no CAFAP por origem de sinalização: EMAT – 17 (Tribunal) I.P - 1; CPCJ- 2; CHMT – 1, escolas 1, - Saúde - 1.

Dos Agregados familiares acompanhados em 2023, 15 agregados beneficiaram de intervenção em domicílio/apoio em contexto externo. Assim, dos 2609 apoios, 127 correspondem a visitas/apoios em domicílio e apoio em contexto hospitalar e de suporte no acesso aos serviços da comunidade.

No que respeita à taxa de sucesso da intervenção do CAFAP, pode constatar-se que foram atingidas as metas previstas conseguindo-se obter uma taxa de sucesso dos PIAF'S de aproximadamente 86%, 21% acima do previsto.

tendo sido um ano extremamente exigente para a equipa, concretizadas em intervenções e trabalho desenvolvidos aos fins de semana e necessidade de mediação e orientação familiar telefónica fora dos horários da equipa, sublinhando-se a complexidade das problemáticas que se caracterizam por altos níveis de conflitualidade, tendo a equipa neste ano sido mobilizada pelo Ministério publico para avaliar e supervisionar convívios em processos Tutelar cíveis e de Promoção e Proteção com elevada exigência e dificuldade, bem como sido solicitada a presença

em tribunal na sequencia das audiências respeitantes aos processos acompanhados, em parceria articulada com as restantes equipas – Assessoria técnica aos tribunais.

Salientam-se como fatores muito positivos o facto de existir mais um elemento da equipa com formação em Mediação familiar (Dra. Inês), a colaboração próxima e eficaz da Dra. Alexandra Ribeiro que assegurou com a Educadora Social e a Dra. Inês vários processos. Como mais valia ressalva-se ainda a formação financiada pela Instituição à Educadora Social no âmbito da Intervenção na Crise – Estabilização -saúde mental em caso de incidente crítico (Critical Incident Stress Management -Teams Portugal), que se verificou muito importante na estabilização de algumas situações e mobilização/encaminhamento para as respostas necessárias atempadamente, prevenindo-se desfechos familiares trágicos.

Contudo, e devido à mudança social sentida nas problemáticas familiares que nos chegam, agravadas por toda a conjuntura nacional e global, constata-se uma necessidade crescente de maior suporte da psicologia na equipa do CAFAP, que com dimensões de análise diferentes e mais específicas na área da saúde mental (que tem sido das principais problemáticas que nos têm chegado) associadas ao conflito parental bem como depressão /ideação suicida na adolescência, afim de que possa contribuir para identificar potenciais de intervenção, ajustar estratégias ou até a reposicionar-nos nas situações.

Por último ressalva-se que ao longo de todo o ano foi desenvolvido um trabalho articulado e interinstitucional com as CPCJ's, EMAT's, GNR, Serviços de Saúde do CHMT, Ministério público, Agrupamentos de Escolas Ferreira e Tomar, Serviço Social dos Municípios, Cantina Social, Programas Alimentares, SAAS e Segurança Social, sendo que só assim foi possível a resposta a todas as situações, e um aumento tão significativo de apoios desenvolvidos.

Importa salientar que se priorizaram as situações encaminhadas pelo Tribunal/Ministério público, sendo que, devido à crescente solicitação de intervenção emergente em famílias residentes fora do concelho de Ferreira do Zêzere, se concretizou em Outubro nova proposta de alargamento supraconcelhio do CAFAP.

12.5 Unidade de Saúde de Medicina Física e de Reabilitação

12.5.1 Fisioterapia e Fisiatria

Tratamentos privados, ao longo do ano 2023 realizaram-se 2131 tratamentos, sendo 1979 privados (excluindo sócios e funcionários), a funcionários/sócios realizaram-se 152 tratamentos, traduzindo este valor num decréscimo de cerca de 6.3% relativamente ao ano 2022. De salientar que durante o ano 2023, um dos fisioterapeutas esteve ausente do serviço 4 meses por motivos de saúde. Por essa razão considera-se a diminuição dos tratamentos em 6.3% perfeitamente justificável e só possível graças ao esforço e empenho da colega. Ressalva-se ainda que o número de tratamentos depende ainda de outros fatores/variáveis que não controlamos.

Consultas de Fisiatria, ao longo do ano 2023 realizaram-se 180 consultas, traduzindo este valor uma diminuição de 15% relativamente ao ano 2022. Esta redução pode também estar relacionada com o referido no paragrafo anterior.

Tratamentos nas respostas sociais de CACI e Lar Residencial, ao longo do ano 2023 foram realizados 962 tratamentos, dando cumprimento a todas as solicitações, tanto quanto possível atendendo aos constrangimentos e limitações do serviço pela ausência de um trabalhador conforme já referido anteriormente.

Tratamentos no âmbito de CRI, Centro de Recursos para a Inclusão, realizaram-se 42 tratamentos, tantos quanto solicitados pelo Agrupamento de Escolas.

Tratamentos no âmbito do SNIPI, Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância, realizaram-se 23 tratamentos, uma quebra de 60% face a 2022, esta quebra está diretamente relacionada com a ausência do trabalhador já referida uma vez que é ele que acompanha os casos do SNIPI.

Por fim e no que toca à Creche Familiar não foi realizado nenhum tratamento, os tratamentos de Fisioterapia funcionam como um apoio social suplementar pontual e gratuito, aos alunos da Creche Familiar do CRIFZ. Mediante algumas condições, como ter indicação do médico de família ou pelo Pediatra da criança, por norma um número de tratamentos inferior anual é considerado positivo. Pois como é uma atividade que não gera proveitos financeiros e implica a utilização de recursos humanos (Fisioterapeutas) é sempre bom que não haja muitas solicitações. Para as crianças é ótimo, é sinal de que estão bem de saúde e para o serviço também é bom, pois por norma estes problemas de saúde ocorrem maioritariamente do início do outono à primavera, período do ano em que a Unidade de Fisioterapia também é mais solicitada.

12.5.2 Psicologia

No ano de 2023 foram realizadas 111 consultas privadas, menos 112 consultas que no ano anterior. Este decréscimo está diretamente relacionado com a falta de disponibilidade para o agendamento de consultas privadas uma vez que este ano já não contámos com a ajuda da psicóloga Bárbara nas outras respostas e como tal a mesma psicóloga assegurou todas as respostas. Ainda assim, ressalva-se que não foram recusados apoios, apenas foram espaçados de acordo com a disponibilidade da psicóloga e dos clientes.

No que respeita ao CAFAP foram concretizados 57 apoios, menos 65 apoios diretos que no ano anterior. O decréscimo justifica-se também pela saída da psicóloga Bárbara.

Foram feitos 453 atendimentos no Centro de Recursos para a Inclusão (no ano de 2022 foram 452, mas no ano de 2023 os alunos faltaram menos 24 vezes)

Na resposta social Intervenção Precoce, realizaram-se 276 apoios, menos 99 apoios que o ano anterior (no ano 2022 a psicóloga Bárbara assegurou na integra a partir de maio todos os apoios de IP).

Relativamente ao educacional em 2023 foram feitos 83 atendimentos, menos 22 comparativamente com o ano anterior, mas neste caso, foi de acordo com a necessidade dos alunos.

12.5.3. Terapia da Fala

Relativamente à Terapia da fala, realizaram-se 225 intervenções e 2 avaliações sem serem gratuitas a clientes externos, sendo que no ano anterior efetuaram-se 178 sessões e 4 avaliações, mais 47 intervenções do que no ano anterior.

Realizaram-se 361 acompanhamentos a crianças do agrupamento de escolas, mais 9 acompanhamentos relativamente ao ano anterior.

Na Intervenção Precoce foram realizadas 420 sessões, mais 84 sessões relativamente ao ano anterior. Salienta-se que todas as crianças referenciadas foram avaliadas e na incapacidade de resposta imediata, a terapeuta efetuou o respetivo encaminhamento para seguimento em CHMT e possível acompanhamento na área.

Relativamente ao educacional foram realizadas 55 em 106 sessões previstas devido a faltas para consultas médicas ou doença por parte dos alunos.

12.5.4 Terapia Ocupacional

No ano de 2023, não foram realizados atendimentos privados, isto deve-se ao facto de a terapia ocupacional não ter muita procura a nível privado.

Em relação ao espaço "Vamos Aprender a Brincar" dentro das Atividades de Animação e Apoio à Família com crianças entre os 3 e os 6 anos, foram acompanhadas 1015 crianças, mais 554 acompanhamentos relativamente ao ano anterior.

É dado apoio aos clientes de Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão, tendo sido acompanhados 1057 utentes ao longo do ano, menos 435 acompanhamentos relativamente ao ano anterior, a diminuição que se verifica deve-se ao facto de a Terapeuta ter estado de baixa durante os meses de julho e agosto, tendo a colega que a substituiu ingressado apenas em setembro.

Relativamente a atendimentos do Centro de Recursos para a inclusão foram efetuados 255 acompanhamentos, mais 76 acompanhamentos do que no ano anterior.

Em 2023, foram realizados 24 apoios na Creche Familiar, contudo não foram realizados por existir necessidade por parte das crianças, estes apoios foram efetuados para apresentar uma história sensorial, de modo a introduzir o tema de carnaval do ano.

No ano de 2023 foram realizados 156 acompanhamentos às crianças da valência Socioeducativa, menos 51 acompanhamentos do que no mesmo período do ano anterior, esta diminuição deve-se ao facto de a terapeuta ter deixado de efetuar as sessões de equitação terapêutica.

Por fim, no ano de 2023 a Terapia Ocupacional deu inicio à intervenção na valência de Intervenção Precoce, tendo efetuado 115 apoios durante esse mesmo ano.

12.6 Valência Socioeducativa

No ano de 2023 a Valência Socioeducativa adequou-se às necessidades e exigências dos seus alunos, tendo sempre em vista a melhoria das suas competências funcionais bem como o seu bem-estar. Para isso, os alunos de acordo com o seu perfil de competências puderam usufruir de um grande leque de respostas especializadas, sendo elas: Psicologia, Terapia de Fala, Terapia Ocupacional, Fisioterapia, Educação Física, Hidroterapia, Musicoterapia e Hipoterapia.

A Valência Socioeducativa privilegia também o contacto frequente e direto com os encarregados de educação, no sentido de promover o bem-estar dos alunos e a melhoria das suas competências também fora do contexto escola. A equipa está consistente e coesa e tem mostrado excelentes capacidades para resolver os problemas com que se vai deparando.

Em setembro de 2023 a valência beneficiou da entrada de mais uma professora de Educação Especial, estando, no presente momento duas salas em funcionamento pleno, acompanhando ao todo 6 alunos.

No ano de 2023 foram feitos 83 apoios de Psicologia, 55 apoios de Terapia da Fala, 200 apoios de Terapia Ocupacional, 101 aulas de Educação Física (individual ou grupo reduzido) e 54 aulas de Natação (individual ou grupo reduzido. No que respeita à Hipoterapia, foram dadas 190 aulas. Quanto à Musicoterapia, foram feitas 205 aulas. Ressalva-se que a quantidade dos apoios foi sempre de acordo com as necessidades dos alunos.

13. Conclusões

Quanto à monitorização do Sistema de Gestão da Qualidade, a Organização acordou com uma nova empresa de consultoria e acompanhamento técnico, no sentido de continuar a apostar na melhoria da eficácia dos processos,

procedimentos, políticas, impressos e registos, demonstrando assim a preocupação em manter e até melhorar os indicadores de qualidade da nossa ação/intervenção.

Apesar dos constrangimentos financeiros e conjunturais, que se mantiveram ano 2023, a Instituição andou em frente, reinventou-se, retomou a sua missão e visão, reforçou parcerias e serviços de colaboração, traçou estratégias adaptadas e alcançou a sua retoma, tal como se espelha neste relatório.

A ambição e crescimento Institucional estão bem vivos, particularmente, nos novos projetos lançados em plataforma PROCOOP, quer para implementação de uma nova resposta, quer para alargamento de outras, com vista à melhor resposta que clientes, colaboradores, parceiros, financiadores e comunidade esperam de nós.

Continuamos preparados para os desafios, apontando estratégias inovadoras e sustentáveis; enfatizando valores como a cooperação, a participação, a inclusão, entre outros, que estão sempre na base do nosso trabalho diário.

O entusiasmo e a criatividade são algumas das nossas melhores ferramentas!

Aprovado em Reunião de Direção no dia 12/03/2024

O. Presid. Direção

CENTRO DE REABILITAÇÃO E INTEGRAÇÃO DE PERNEIRA DO ZÊZERE
A Direcção