afid

fundação afid diferença

Relatório Atividades Fundação AFID Diferença |2017|

Morada Rua Quinta do Paraíso, Alto Moinho, 2610-316 Amadora, PORTUGAL

Telefone (+ 351) 214 724 040 **Fax** (+ 351) 214 724 041

Índice

1. Introdução 4

2. População Alvo 7

2.1. Caracterização geral da população apoiada 7

2.2. Abrangência dos serviços 8

3. Estado das Ações Resultantes das anteriores revisões pela Gestão 9

4. Alterações ao contexto Relevantes para o Sistema de Gestão 11

5. Satisfação do Cliente e Retorno de Informação de Partes Interessadas Relevantes 13

5.1. Clientes 13

5.2. Colaboradores 14

5.3. Parceiros 14

5.4. Entidades Reguladoras, Protocolares e Tutela 15

5.5. Organismos Governamentais e Autarquias 15

5.6. Comunidade 15

5.7. Outras Partes Interessadas Relevantes 15

6. Realização 16

6.1. Objetivos 16

6.2. Desempenho dos processos 16

6.3. Conformidade de produtos e Serviços, Não conformidades e Ações corretivas 24

6.4. Resultados das auditorias 26

6.5. Eficácia das Ações Empreendidas para tratar Riscos e Oportunidades 27

6.6. Oportunidades de Melhoria 27

6.7. Atividades Desenvolvidas 27

7. Adequação de Recursos 31

7.1. Gestão de Pessoas 31

7.2. Infra-estruturas 33

7.3. Parcerias 34

7.4 Desempenho de Fornecedores Externos 34

7.5. Ambiente para a Operacionalização dos Processo 35

8. Projetos 36

8.1. Investigação 36

8.2. Inovação e Desenvolvimento 36

9. Gestão e Contas da Fundação 38

9.1. Situação Patrimonial 38

9.2. Situação financeira ... 38
9.3. Situação Económica/Exploração ... 39
9.4. Indicadores de Realização – Evolução ... 39
9.5. Indicadores de Realização – Face ao previsto ... 39
10. Perspetivas Futuras ... *40*
10.1. Oportunidades de Melhoria ... 40
10.2. Alterações ao Sistema de Gestão ... 41
10.3. Necessidades de recursos ... 41
11. Nota Final ... *45*

1. Introdução

De acordo com as disposições legais e estatutárias, vão V. Exas. reunir em Conselho de Curadores para discutir e deliberar sobre as Demonstrações Financeiras e o Relatório de Atividades desenvolvidas pela Fundação AFID Diferença, bem como o Parecer do Conselho Fiscal, relativos ao exercício económico e social findo, em 31 de dezembro de 2017.

A Fundação AFID Diferença tem dado cumprimento às orientações estratégicas e tem reforçado o seu posicionamento como organização de referência no sector social no plano Nacional, assente no Rigor e na Ética. Têm-se destacado pelo assumir, promover, respeitar e fazer respeitar os Direitos dos seus clientes, potenciando o acesso à Inclusão Social e a uma Vida com Qualidade.

A estrutura organizacional e funcional da Fundação AFID Diferença mantém os seguintes órgãos:

- **Presidente Conselho de Curadores**
  Presidente - Dr. Rui António Ferreira da Cunha

- **Conselho de Administração**
  Presidente - Dr. Domingos Marques Alves Rosa
  Vice-Presidente - Dr. Carlos Alberto Correia de Andrade
  Vogal - Dr. Francisco Luís Murteira Nabo
  Vogal - Dr. João José Correia Gomes Esteves
  Vogal - Dr. Luís Manuel Martins Rebelo

- **Conselho Executivo**
  Presidente – Dr. Domingos Marques Alves Rosa
  Vice-Presidente – Dr. Carlos Alberto Correia Andrade
  Vogal – Dr. Luís Manuel Martins Rebelo

Conselho Fiscal
Presidente – Dr Francisco Manuel Constantino Pinto (ROC)
Vice-Presidente – D. Maria Antónia Ferreira Monteiro Ramos da Costa
Vogal – Eng. José Teixeira Monteiro

Quanto à ESTRATÉGIA:

► **Eixo da Ação Social** - A **Fundação AFID Diferença** é por excelência uma organização de carácter social, pelo que em 2017 desenvolveu e melhorou o funcionamento das suas respostas sociais e serviços. Manteve em funcionamento **Sete Respostas Sociais,** desenvolveu programas de **Inovação Social,** bem como serviços especializados abertos à comunidade. No âmbito da ação Social, realçamos:

- O Protocolo de Cooperação do **Programa das Cantinas Sociais** através do qual mantivemos a taxa máxima de refeições servidas a pessoas carenciadas, ou seja, 67 **refeições/dia.**

- Protocolo com o IEFP, para a **Formação Profissional** para pessoas com deficiência ou necessidades educativas especiais, que tem sido financiado pelo programa PT2020; registou-se um aumento das ações realizadas em termos de formandos e cursos desenvolvido. Prevê-se a continuação do crescimento no próximo ano de 2018.
- Manutenção e ampliação do **CRI – Centro de Recursos para a Inclusão**, através de protocolo com o Ministério da Educação. Foi alargado o número de agrupamentos e escolas a que corresponde um aumento do número de alunos atendidos, apesar do Ministério da Educação ter feito um congelamento à verba atribuída a cada agrupamento escolar, tendo mantido os valores dos anos anteriores.
- Desenvolvimento das atividades da **UADI – Unidade de Apoio ao Desenvolvimento Infantil**, que promove o desenvolvimento de programas de intervenção precoce intensivos e com métodos inovadores.
- Desenvolvimento do programa **UAF – Unidade de Apoio à Família**, que promove o apoio residencial temporário a pessoas com deficiência, de modo a promover o descanso dos seus cuidadores. O programa foi financiado no ano de 2017 pelo Prémio BPI Capacitar 2016 e prevê-se a sua continuação em 2018 integrado nas atividades do Lar Residencial.
- Desenvolvimento do programa **UNE – Unidade de Neuro-estimulação**, que promove o acompanhamento diário de pessoas com demência e o apoio aos seus cuidadores informais. O programa tem o apoio do prémio BPI Sénior 2017 e será desenvolvido ao longo de 2018.

Toda a estratégia da Ação Social assenta num modelo de participação, numa lógica de parceria com os clientes, promovendo o seu *empowerment* em termos de cidadania e de autonomia. Esta participação vai desde o Levantamento das suas necessidades e expectativas até à implementação dos Planos Individuais, o nosso enfoque é sempre o CLIENTE e a intervenção é centrada no indivíduo.

► **Eixo da Comunicação e Imagem** - A este nível foram desenvolvidas inúmeras ações de marketing tendentes ao reforço da **Marca AFID**, fortemente apoiada no Plano de Marketing, na atividade de conceção de materiais promocionais, nas Exposições de Artes Plásticas, nas ações de Responsabilidade Social das Empresas com quem temos Parcerias, nas atividades de Comunicação Interna e Externa, no Site, *no Facebook, Linkedin e Instagram* e em outras atividades no âmbito da comunicação tais como as Newsletters da AFIDSÉNIOR, da AFIDKIDS e a geral da Fundação AFID. Em 2017 mantivemos a parceria ao nível da Comunicação Externa através da Agência de Comunicação Media em Movimento e que se refletiu ao nível da mediatização de todos os eventos levados a cabo durante o ano transato.

► **Eixo Qualidade** – A Fundação AFID Diferença ao longo do ano 2017 manteve as Certificações de Qualidade dos Referenciais da Segurança Social, de nível A, para o CAO, Lar Residencial e SAD e realizou a **transição da ISO 9001:2008** para a **ISO:9001:2015** e o seu **alargamento a todos os equipamentos e serviços**. Mantém a Certificação de Qualidade **EXCELLENCE do referencial EQUASS** – European Quality in Social Services, atribuída pelo EPR – European Platform for Rehabilitation. No ano de 2017 foi também alargado o âmbito da Certificação da DGERT ao nível da Formação, de modo a continuar o desenvolvimento das áreas de formação profissional para a Qualificação das Pessoas com Deficiência e Incapacidades e para o aumento da sua dinâmica de formação de ativos. Recebeu ainda o selo de excelência do voluntariado atribuído pela CPV –

Associação Portuguesa do Voluntariado. A AFID recebeu em 2017 a distinção do Selo da Diversidade na categoria de informação e comunicação, concorrendo ao lado de grandes empresas nacionais.

▶ **Eixo Inclusão** - Tendo em conta que o principal objetivo da Fundação AFID Diferença é aumentar a Qualidade de Vida de todos os Clientes, e que a **Qualidade de Vida** passa pela **Inclusão Plena na Sociedade**, em 2017 desenvolvemos de forma transversal a toda a organização muitas atividades comunitárias de Inclusão. Os relatórios das Respostas Sociais explicitam de forma objetiva as atividades de Inclusão desenvolvidas, relevando aqui os projetos desenvolvidos no Centro de Atividades Ocupacionais e da Formação Profissional Especial, tendo como principal objetivo a integração dos jovens em atividades na comunidade. Neste eixo estratégico, realçamos o crescimento e a consolidação do funcionamento do CRI - Centro de Recursos para a Inclusão, apoiado pelo Ministério da Educação. O CRI aumentou o número de crianças apoiadas, as restrições orçamentais definidas pelo ministério da educação impossibilitaram o alargamento para mais agrupamentos de Escolas dos concelhos de Amadora, Oeiras, Sintra e Lisboa que tinham já pedido os nossos serviços. Integrámos ainda nas nossas Estruturas 48 jovens das Escolas através dos Programas de Transição pós-escolar.

▶ **Eixo Sustentabilidade** – Este eixo assentou, além do rigor da gestão, em projetos de empreendedorismo, tais como as Empresas de Inserção da Associação Nacional de Famílias para a Integração da Pessoa Deficiente AFID e a otimização de recursos materiais e humanos. A sustentabilidade financeira de toda a organização foi assegurada essencialmente pelo rigor da gestão, controlo de custos e pelas receitas fixas, ou seja, as comparticipações das entidades oficiais tutelares e pelas famílias. Também a responsabilidade social teve um papel importante através da realização de campanhas de angariação de fundos, ações de melhoria das instalações, desenvolvimentos de atividades com os nossos clientes e promoção e divulgação externa da marca AFID junto do tecido empresarial.

▶ **Investigação** e Desenvolvimento - Foi consolidada através do acompanhamento das diversas teses de mestrado realizadas por licenciados e mestrandos que procuraram a nossa Parceria para a realização dos seus Estudos de Investigação, estágios profissionais, estágios académicos Ao longo de 2017 estabelecemos novas parcerias com entidades formativas no sentido de apoiar 64 estágios académicos e profissionais que passaram pela Fundação AFID Diferença.

Ao nível do Desenvolvimento a Fundação desenvolveu atividades de *benchmarking* com algumas organizações a nível nacional e internacional por forma a alinhar Indicadores de desempenho. Continuou o trabalho de benchmarking iniciado em 2016 para a área específica da infância e iniciou ações de benchmarking na área dos idosos. Mantém a liderança das atividades de benchmarking de um grupo de 11 organizações do setor da Deficiência a nível nacional, todas certificadas pelo referencial EQUASS Excellence.

Realizámos ao longo do ano algumas ações que obtiveram um elevado índice de participação. Daremos conta desta atividade formativa no capítulo da Formação. De realçar que em 2017 a Fundação AFID não obteve qualquer apoio financeiro para a realização e implementação do seu Plano de Formação dirigido aos colaboradores e dirigentes.

2. População Alvo

2.1. Caracterização geral da população apoiada

DEFICIÊNCIA	LAR Residencial	Centro Zambujal	25
	LAR Residencial	Centro Alfragide	11
	CAO	Centro Zambujal	95
	CAO	Centro Alfragide	20
	SOS Famílias	Centro Alfragide	77**
	Apoio Domiciliário	Centro Zambujal	24
	Formação Profissional	Centro Zambujal	47
	CRI	Centro Zambujal	228
	Programas Individuais Transição	Centro Zambujal	48
SUB-TOTAL			**575**
INFÂNCIA	Creche *	C. Recursos Zambujal	55
	Pré Escolar *	C. Recursos Zambujal	25
	Creche*	Afid Geração	40
	Creche *	Venteira	58
SUB-TOTAL			**178**
IDOSOS	ERPI	AFID Geração	63
	Apoio Domiciliário 7 dias	CRZ e Geração	70
	Apoio Domiciliário 5 dias	C. Recursos Zambujal	45
	Projeto AmaSénior	C. Recursos Zambujal	86
SUB-TOTAL			**264**
SAÚDE	Centro de Medicina Física e de Reabilit. Fisioterapia + Hidroterapia	Centro Zambujal	493/ano
	UADI – Unidade de Apoio ao Desenvolvimento		10/ano
SUB-TOTAL			**503**
Apoio Social	Cantinas Sociais*	Centro Zambujal	67/dia
SUB-TOTAL			**67**
TOTAL			**1 587**

*Números estabelecidos nos Acordos de Cooperação e Termos de Aceitação

** Valor com base no programa UAF

Em termos globais ao longo do ano de 2017 a Fundação AFID apoiou 1587 clientes através dos Acordos da Segurança Social, IEFP, Ministério da Educação e Subsistemas de Saúde.

Em termos globais, verificou se um aumento dos clientes ao nível do CAO e Lar residencial na sequência do programa UAF e dos programas de Transição para a Vida Ativa. Verificou-se também um aumento dos clientes do CRI com base no aumento do número de agrupamentos de

escolas. Verificou-se um decréscimo do número de clientes no CMFR ainda que tenha aumentado o volume de sessões fisioterapia e hidroterapia e das consultas de fisiatria como se pode constatar no relatório do serviço.

2.2. Abrangência dos serviços

A Fundação AFID Diferença proporciona uma abrangência de serviços internos, ao dispor dos seus clientes através das Respostas Sociais e complementarmente, são também disponibilizados serviços de proximidade e de grande necessidade para os clientes. Esta diversidade constituiu uma mais-valia face às expectativas da população que atendemos. A abrangência de serviços envolveu igualmente, e sempre que necessário, entidades externas por forma a obtermos uma melhor articulação de serviços, principalmente ao nível das atividades de lazer e recreação, bem como ao nível dos cuidados continuados.

Como exemplo da promoção da abrangência de serviços temos

- **Gabinete GPS – Gabinete Psicossocial** – que atende e apoia todos os nossos candidatos na integração nas respostas e serviços da AFID ou no encaminhamento para o exterior sempre que não temos capacidade.
- A integração dos **PITs – Programa de Individuais de Transição** – apoiando os adolescentes com deficiência e incapacidades na transição entre a escola e a inclusão na sociedade.
- Programa **UAF – Unidade de Apoio à Família** – garantia de continuidade de serviço para cuidadores informais no acolhimento residencial temporário dos seus filhos.
- Programa **UNE – Unidade de Neuroestimulação** – continuidade de serviços de apoio a pessoas com demência promovendo a complementaridade dos serviços de SAD e ERPI.

Todos os nossos serviços complementares de **transporte** e serviços clínicos são também o garante e contribuem para a abrangência e continuidade de serviços.
Destacamos também aqui toda a atividade de trabalho na **rede de parcerias** locais, nacionais e internacionais que garantem e potenciam a continuidade e abrangência de serviços aos nossos clientes.

3. Estado das Ações Resultantes das anteriores revisões pela Gestão

Do último relatório de revisão pela gestão temos ainda em curso as ações definidas para desenvolvimento e que daí resultaram. Destacamos as seguintes:

a) Desenvolvimento do plano de ações de atuação perante os riscos e oportunidades de melhoria identificadas para as diversas respostas sociais e serviços;
b) Revisão do processo de Revisão pela Gestão
c) Revisão do procedimento de avaliação de riscos e Oportunidades
d) Revisão dos regulamentos das respostas sociais de FRPI e SAD;
e) Alteração da avaliação de fornecedores externos;
f) Revisão do procedimento e instrução de trabalho das compras;
g) Informatização do Sistema de Gestão de Qualidade, através da implementação de softwares de modo a agilizar todos os registos e monitorização das atividades e serviços prestados pela Fundação;
h) Formação às equipas no âmbito do SGQ, sensibilizando os colaboradores para o funcionamento do sistema e cumprimento de todos os requisitos do mesmo, através dos Encontros da Qualidade;
i) Desenvolvimento de avaliação de impactos da intervenção social dos serviços prestados com inicio pela avaliação do impacto do Lar Residencial de acordo com o projeto ISprototipagem.

Da Revisão pela Gestão de 2017 e que foram incorporadas nos planos de desenvolvimento da qualidade de 2017 destacamos os seguintes resultados:

a) Implementação com sucesso:
    a. Clarificar a metodologia do plano de atividades socioculturais;
    b. Desenvolvimento de ações de gestão emocional para os colaboradores – reuniões de equipa jantares de equipa;
    c. Encontros da Qualidade;
    d. Visitas de acompanhamento às respostas sociais e serviços com destaque para os serviços subcontratados – cozinha;
    e. Alteração dos planos de higienização – espaços e produtos;
    f. Atualização da pasta de legislação;
    g. Desenvolvimento de um Manual de Gestão;
    h. Implementação de painéis solares para produção de energia elétrica.

b) Em fase de desenvolvimento:
    a. Revisão da metodologia de avaliação de fornecedores;
    b. Criação de modelo em intervenção SOS para a Instituição;

c. Desenvolver um programa de garantia de sustentabilidade do projeto UAF para continuidade da prestação do serviço;
d. Implementação de uma Unidade de Neuro-estimulação (UNE) para Pessoas Idosas com demência

De acordo com a avaliação do contexto externo e interno da organização foram identificadas as seguintes oportunidade de melhoria:

a) Aumento da prestação de serviços do CRI – maior notoriedade externa e aumento do volume de prestação de serviços;
b) Envelhecimento da população e maiores situações de dependência e demência dos clientes -- esta situação pode facilitar a escolha da AFID em detrimento de outras organizações de acordo co a experiencia anterior;
c) Alargamento da capacidade do CAO – possibilidade de aumento número de clientes;
d) Doação de equipamento pela Câmara de Lisboa – possibilidade de desenvolver os nossos serviços para outro concelho e aumentar o volume de respostas dadas;
e) Alargamento das parcerias transnacionais para a promoção de projetos de I&D,
f) Possibilidade de fundos comunitários na promoção do turismo acessível.

4. Alterações ao contexto Relevantes para o Sistema de Gestão

Contexto interno

Face ao falecimento da nossa Diretora de Ação Social (DAS) Drª Lutegarda Justo, foi necessário proceder a algumas mudanças em várias estruturas da Fundação. Assim, o Dr. Juvenal Baltazar, que geria a Estrutura Residencial para Idosos (ERPI) do edifício Geração, assumiu as funções de DAS, acumulando com o cargo de Diretor Adjunto.
A antiga Diretora Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), Drª Diana Correia, foi a escolhida para ocupar a vaga que pertencia ao Dr. Juvenal. A Drª Andreia Oliveira, que era Assistente Social do SAD, assumiu o cargo de Diretora Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD).
O Departamento de Marketing e Comunicação sofreu duas alterações de responsável, tendo assumido funções de coordenação o Leonel Gomes.
O Gabinete Psicossocial (GPS) também sofreu alterações, a Drª Margarida Paulino reforçou a equipa do Centro de Recursos para a Inclusão (CRI). Este gabinete sofreu reestruturação, sendo a equipa do GPS alargada pelos novos colegas Nélson Valente e Sara Martins.
Verificou-se também a admissão, em regime de voluntariado, do Dr. Paulo Laurenço, o reforço para as áreas de Formação, Qualidade e Projetos.

Assistiu-se, ainda, a um crescimento no CRI, com a equipa a ser reforçada, devido ao alargamento do número de agrupamentos abrangidos:
- Agrupamento de Escolas de Alfornelos;
- Agrupamento de Escolas Dr Azevedo Neves;
- Agrupamento Vertical de Almeida Garrett,
- Agrupamento de Escolas Pioneiros da Aviação Portuguesa;
- Agrupamento de Escolas Fernando Namora;
- Agrupamento de Escolas de Miraflores;
- Agrupamento de Escolas Miguel Torga, Queluz;
- Agrupamento de Escolas de Miguel Torga, Amadora;
- Agrupamento de Escolas Alto de Santa Catarina, Oeiras;
- Agrupamento de Escolas D. Filipa de Lencastre, Lisboa;
- Agrupamento de Escolas de Alvalade, Lisboa.

Ao longo do ano de 2017 foram desenvolvidas um conjunto de Ações de Inovação e Desenvolvimento que tiveram um impacto significativo no contexto interno e externo da organização e que destacamos:

- Novo atelier na unidade artística do CAD – O Atelier de papel;
- Implementação do projeto UAF;
- Curso de AFAC;
- Estufa Hidropónica;
- Aumento das atividades ocupacionais na ERPI;
- Caminhada pela diferença;

- Cursos de formação de ativos abertos ao exterior;
- Projeto Join4Change;
- Implementação do Projeto – UNE;
- Selo da Diversidade;
- Selo do Voluntariado;

Contexto Externo

Destacamos o aumento de projetos aprovados a nível nacional e internacional:

- DESIGN Disabled Employability Signaling,
- SEC4VET- Social-emotional competences for VET;
- INDIVERSO;
- POWER;
- UNE – Unidade de Neuro-estimulação.

Ao nível das alterações regulamentares e legislativas salienta-se:

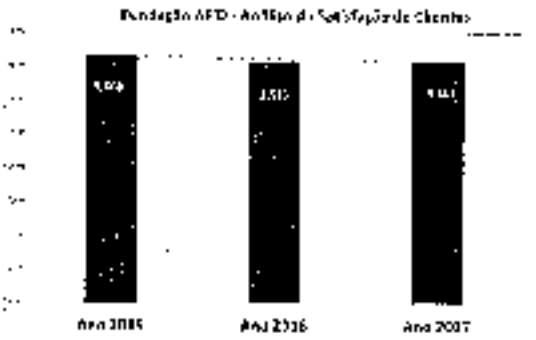
- Publicação da portaria 201-A/2017 e DL 74_2017, ambos relativo ao livro de reclamações;
- Publicação da Portaria 131/2017 - Modelo de Apoio à Vida Independente;
- Regulamento 2016/679 – Relativo à proteção de dados pessoais.

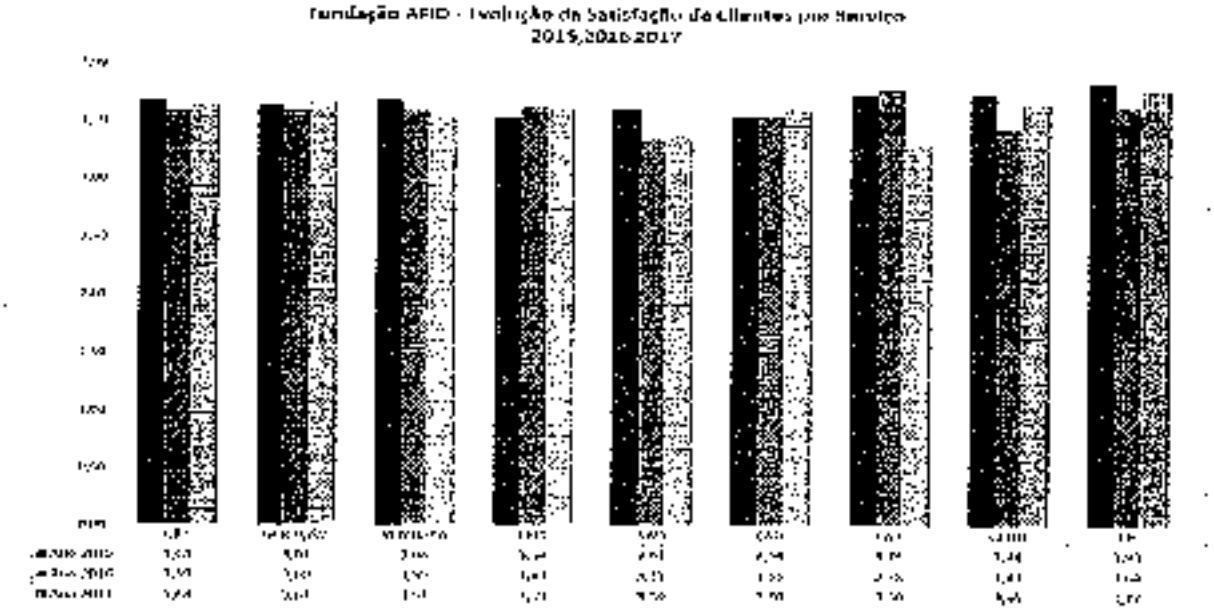
A Fundação AFID assumiu também maior envolvimento em estruturas externas, sobretudo: Comissão de Proteção de Criança e Jovens em Risco da Amadora; Observatório da Violência contra Idosos; Núcleo Executivo do Conselho Local de Ação Social; Plano de Estratégico do Envelhecimento Sustentável da Amadora e Participação em grupos de ações social do concelho de Lisboa.

5. Satisfação do Cliente e Retorno de Informação de Partes Interessadas Relevantes

5.1. Clientes

De acordo com o gráfico ao lado verifica-se ao longo dos 3 últimos anos um decréscimo de cerca de 0,1 pontos na média dos resultados da satisfação dos clientes. Apesar de ténue o decréscimo manteve-se ao longo de dois anos, pelo que estão já a ser tomadas medidas para uma avaliação mais pormenorizada dos resultados obtidos e tomadas medidas de reforço do acompanhamento individual dos clientes por parte das equipas.





Em 2017 os resultados mais baixos da satisfação dos clientes foram registados no Lar Residencial, resposta também na qual se verificou o maior decréscimo. A resposta com valor mais elevado foi a formação profissional seguida da creche da AFID Geração e do CAO.

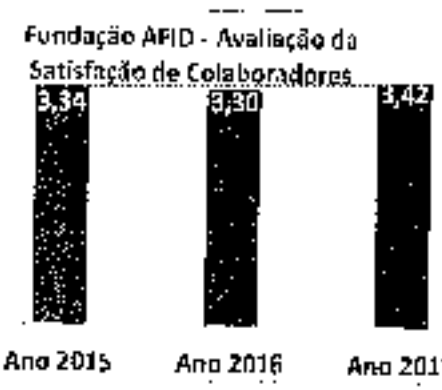
Destaca se valores mais elevados nas respostas sociais da infância (CRZ, Geração e Venteira); e um crescimento generalizado dos resultados face ao ano anterior. No equipamento da Creche da Venteira o decréscimo dos resultados justifica-se pelo encerramento de uma sala de transição por obrigações legais. O CAO mantem uma tendência constante de crescimento da satisfação dos clientes.

5.2. Colaboradores

No gráfico ao lado, é possível verificar que a satisfação dos colaboradores subiu cerca de 0,1 pontos em relação ao ano de 2016.

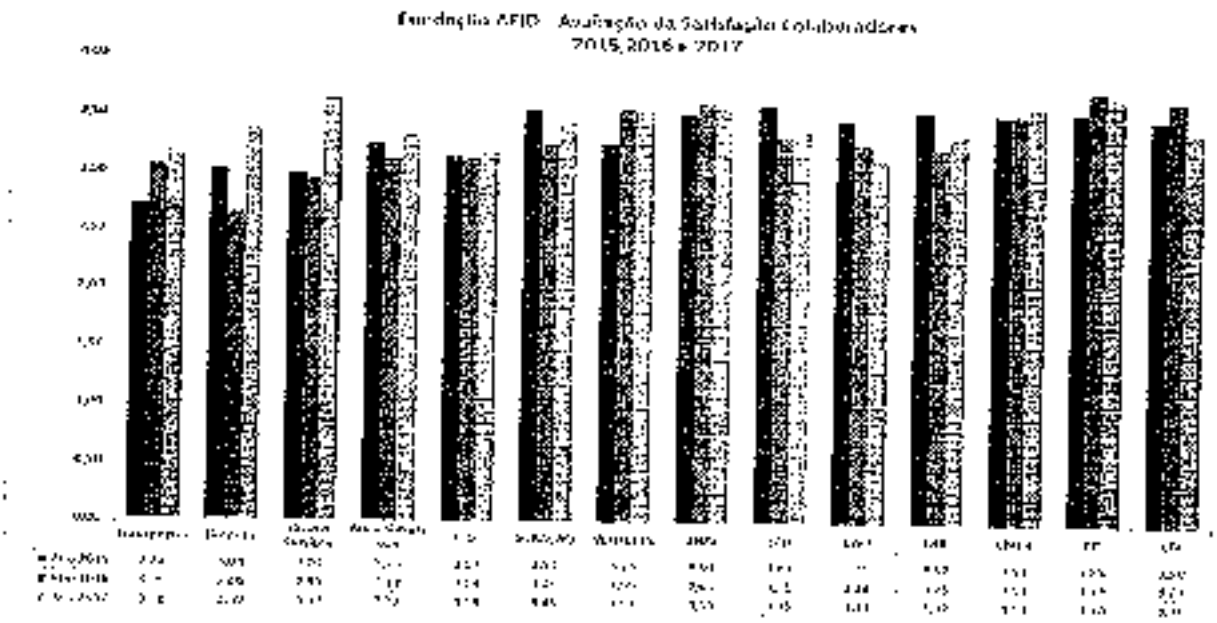
Numa avaliação mais pormenorizada, o gráfico seguinte evidencia que os maiores crescimentos foram verificados nos sectores de limpeza, transportes e outros serviços.

Dentro das respostas sociais, os resultados mais elevados foram verificados na formação profissional e na ERPI.



Verificou-se um crescimento da satisfação dos colaboradores em todos os grupos, com exceção para a Creche da Venteira, a ERPI, o CAO, a Formação Profissional e o CRI.

Da análise das tendências dos últimos 3 anos denota-se um decréscimo contínuo e acentuado na equipa do CAO estando já previstas um conjunto de ações de team building e de promoção de acompanhamento constante por parte da equipa técnica e da direção técnica.



5.3. Parceiros

Global – evolução a 3 anos do gráfico radar

Global evolução a 3 anos e comparação das respostas

5.4. Entidades Reguladoras, Protocolares e Tutela

Ao longo do ano de 2017 a Fundação AFID Diferença tem recebido pareceres extremamente positivos das entidades reguladoras e de tutela, sobretudo nos pareceres emitidos e nos relatórios das visitas de acompanhamento. Assim:

O IEFP – validou os relatórios de execução de projetos financiados;

O INR – Validou os relatórios de execução dos projetos financiados;

O ISS – Desenvolveu no ano passado 12 visitas de acompanhamento: 3 às creches, 4 ao CAO, 2 ao Lar Residencial, 1 à ERPI e 2 ao SAD.

As visitas foram realizadas de acordo com os protocolos de cooperação estabelecidos e em vigor. Em todas as visitas foram identificadas melhorias a implementar, mas não se registou nenhuma contra-ordenação.

Nos relatórios já recebidos a AFID é valorizada positivamente pelo seu dinamismo de inovação, competência técnica e de gestão, transparência, focalização nas necessidades dos clientes e na qualidade dos serviços prestados.

5.5. Organismos Governamentais e Autarquias

Ao longo do ano 2017 a Fundação AFID Diferença continuou a ter uma avaliação muito positiva por parte da autarquia local. Esta valoração tem por base o envolvimento da Fundação nas atividades do CLAS, enquanto membro do núcleo executivo e na dinamização de um dos 4 eixos do PEES – Plano Estratégico para o Envelhecimento Sustentável do Concelho.

No ano de 2017 verificou-se também uma articulação estreita com os organismos da proteção civil que valorizam o trabalho da Fundação AFID Diferença. Da Parceria resultou uma exposição no Centro Comercial Dolce Vita Tejo.

5.6. Comunidade

A Avaliação da satisfação da comunidade é feita através dos questionários de avaliação da satisfação dos parceiros. Destacamos ainda o feedback positivo da participação dos colaboradores da AFID nos diferentes fóruns em que está representada. E dos quais destacamos:

- Núcleo executivo do CLAS da Amadora;
- Grupos dos 4 eixos do PEES;
- Observatório da violência contra idosos;
- CPCJ – Amadora;
- Grupo de promoção dos direitos sociais – Câmara Municipal de Lisboa;
- Grupo de Afinidades do CPF – Centro Português de Fundações.

5.7. Outras Partes Interessadas Relevantes

A Fundação AFID Diferença continuou a desenvolver as atividades em parceria com outras organizações congéneres a nível nacional e internacional. A nível nacional destacamos as atividades de benchmarking com os 3 grupos (reabilitação, sénior e infância). A Nível internacional a participação no EPR, EASPD, COFACE e o desenvolvimento de projetos já apresentados.

6. Realização

6.1. *Objetivos*

Ao falarmos de objetivos e do seu cumprimento poderemos afirmar que a taxa de execução com sucesso foi bastante positiva em todas as Respostas Sociais e Serviços. Os Relatórios Anuais de cada Resposta Social dão-nos informação pormenorizada sobre a taxa de execução e cumprimento dos objetivos para cada um dos nossos serviços

Aumentar a Qualidade de Vida de todos os Clientes, bem como a consolidação do funcionamento do Equipamento Social AFID GERAÇÃO foram os principais objetivos em 2017, contudo não poderemos deixar de evidenciar outros objetivos alcançados e/ou superados em 2017 dos quais destacamos:

- Manutenção do serviço de intervenção precoce;
- Aumentar o nº de crianças e jovens apoiados nos agrupamentos escolares através do CRI;
- Aumentar o Volume dos Serviços de Medicina Física e de Reabilitação;
- Reforçar as atividades de Inclusão Socioprofissionais;
- Manter as Certificações de Qualidade;
- Desenvolver ações de Benchmarking, com vista à permanente melhoria Contínua dos Serviços;
- Reforçar o desenvolvimento de Projetos de Investigação e desenvolvimento através de parcerias;
- Reforçar a Marca AFID;
- Apresentar candidaturas no âmbito nacional e transnacional.

6.2. *Desempenho dos processos*

6.2.1 – PC 1 - Admissão

A - Nº de Candidatos

Resposta Social	Resultados				2017		
	2015	2016	2017	Tendência	Meta	Res.	Desvio
CAO	289	307	353	↑	320	353	
Lar Residencial	219	238	258	↑	250	258	
SAD	18	12	2	↓	12	2	
ERPI	221	296	346	↑	340	346	
Creche	168	287	312	↑	310	312	
Pré-Escolar	0	0	0		0	0	0
Formação Profissional	19	47	35	↓	40	35	

Registou-se um aumento do número de candidatos em todas as respostas sociais e serviços com exceção do SAD e Formação Profissional. No que se refere à formação profissional o decréscimo do número de candidatos em lista de espera está relacionado com o aumento de integração e do número de clientes.

Quanto ao SAD está relacionado com o aumento da oferta por parte de outras organizações, pelo que em 2017 já está previsto o aumento dos serviços a oferecer aos clientes do SAD como critério de diferenciação.

B – Entrevistas de Avaliação

Indicadores	Resultados				2017		
	2015	2016	2017	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Nº de Entrevistas de Avaliação	--	306	184	↓	300	184	

Foram realizadas menos entrevistas diagnósticas devido à redução temporária da equipa do GPS – Gabinete Psicossocial – devido à reestruturação interna que foi necessário efetuar. A Equipa do GPS foi reforçada no mês de setembro encontrando-se no final de dezembro em atividade regular.

C - Nº de Clientes Admitidos

Resposta Social	Resultados				2017		
	2015	2016	2017	Tendência	Meta	Res.	Desvio
CAO	5	6	7	↑	7		
Lar Residencial	2	0	1	↑	1		
SAD	87	73	61	↓	61		
ERPI	23	14	16	↑	16		
Creche	67	71	59	↓	59		
Pré-Escolar	8	18	12	↓	12		
Formação Profissional	24	32	18	↓	18		

A Admissão de clientes tem seguido de perto o número de saídas, mantendo-se o número dos clientes em acordo e na capacidade que se apresenta no próximo quadro. Neste sentido destaca-se aqui o esforço contínuo da equipa na integração de novos clientes, na realização das avaliações diagnósticas e no desenvolvimento dos serviços e planos específicos, de acordo com as necessidades avaliadas e diagnosticadas.

6.2.2 – PC 2 - Cliente

Nº de Clientes Atendidos

Resposta Social	Resultados				2017		
	2015	2016	2017	Tendência	Meta	Res.	Desvio
CAD	115	115	115	↑	115	115	
LAR Residencial	36	36	36	↑	35	36	
SAD	139	139	139	↑	139	139	0
ERPI	63	63	63	↑	63	63	0
Cantinas Sociais	100*	100*	67*	↓	100	67*	
Amasénior	80	86	86*	↑	86	86*	0
Creche	153	153	153		153	153	0
Pré-escolar	25	25	25		25	25	0
Formação Profissional	26	26	47	↑	45	47	
CMFR	585**	585**	493**	↓	500	493**	
S.O.S. Famílias	10	10	77	↑	75	77	
CRI	200	198	228	↑	200	228	

* Este valor diz respeito à média por dia

** Este valor diz respeito à média por trimestre.

Relativamente aos resultados de realização de 2017, destaca se pelo aumento, face ao previsto, do nº de atendimento de clientes. Em termos globais, houve um aumento de 5,63% no número de atendimentos de clientes.

Na Formação Profissional verificou-se o aumento mais significativo que teve associado um aumento do número de formandos e a criação de um novo curso de formação. As cantinas sociais tiveram um decrescido devido aos cortes de financiamento definidos pelo ISS. Quanto ao CMFR diminuiu o número de clientes, contudo, verificou-se um aumento do volume dos atos clínicos e de serviços prestados com mais à frente se demonstra.

Indicadores do Processo

Indicador	Resultados				2017		
	2015	2016	2017	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Taxa de PDI's com Sucesso	87,7	85,6	86, 8	↑	86,0	86, 8	
Média - Taxas de Sucesso PDI's							
Taxa de Clientes inseridos nas Atividades de inclusão	73,6	57,4	43,5	↓	50,0	43,5	
Volume de Horas Grupo de autorrepresentação	706	733	1822,5	↑	1000	1822,5	
Nº Médio de serviços por cliente	5	5	5		5	5	0
Taxa de PDI's com Sugestão de Clientes	87,5	90,4	89,7	↑	90	89,7	
Nº de Clientes com prolongamento de Horário	59	35	42	↓	35	42	7
Nº de Consultas a Clientes	175	754	900	↑	750	900	

Em relação aos clientes ressalva-se a manutenção da elevada taxa de sucesso dos planos individuais, bem como o elevado número de clientes inseridos em atividades de inclusão social, tanto ao nível das respostas sociais como dos serviços de inserção. Neste indicador vemos um decréscimo do resultado uma vez que o mesmo deixou de considerar os clientes de PIT e circunscreve-se apenas às respostas CAO, LAR e Formação Profissional. Todos estes bons resultados traduzem-se no aumento da satisfação dos clientes, famílias e/ou responsáveis, bem como uma excelente imagem externa da Instituição.

O volume de horas do grupo de autorrepresentação apresenta um aumento considerado face ao valor registado no ano anterior porque se intensificou as reuniões do grupo da Formação profissional e houve um aumento do número médio de participantes em cada um dos encontros. O impacto qualitativo foi enorme uma vez que o grupo passou a ter um papel mais ativo na proposta de atividades do CAO e da Formação Profissional.

Quanto aos cuidados de saúde tem-se verificado um crescimento exponencial do número de consultas a clientes devido sobretudo ao reforço dos serviços e ao alargamento do mesmo à área da AFID Sénior.

6.2.3 – PC 3 - Formação

Formação Interna

Resposta Social	Resultados				2017		
	2015	2016	2017	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Taxa Ações de Formação Avaliação >= 3	100	100	100		100	100	0
Nº de Ações de Formação	112	177	134	↑	150	134	
Volume de horas de formação	2850	5318	4277	↑	5000	4277	
Volume de formação em Contexto de Trabalho	1300	2650	2700	↑	2500	2700	
Taxa de Realização do Plano de Formação	94	84	89	↓	85	89	

Os indicadores da formação interna apresentam uma tendência crescente apesar de se ter verificado um desvio face ao previsto para o ano de 2017. Contudo estamos a aumentar a média de horas de formação anual por colaborador. Outro fator importante é o aumento de formação em contexto de trabalho, que garante uma maior apropriação das práticas de trabalho e um maior envolvimento e participação de toda a equipa, pela partilha de experiências e valorização pessoal.
Ao nível dos recursos humanos, considera-se muito relevante a manutenção de um elevado número de estágios académicos ou profissionais, bem como o elevado número de horas de formação. Apesar da ausência de financiamento nesta área, ao longo de 2016 foi iniciada uma nova estratégia de formação com base nos recursos internos. Esta metodologia fez com que ao longo de 2017 fosse possível desenvolver 134 ações de formação. Ao longo deste ano

destacamos também o apoio dado pela Fundação para que dois dos seus técnicos tenham frequentado o curso de Gestão de Organizações Sociais – GOS, ministrado pela AESE.

Formação Profissional Pessoas com deficiência

Resposta Social	Resultados				2017		
	2015	2016	2017	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Taxa Ações Formação Avaliação >= 3	89,8	100	98,7	↓	95	98,7	
Nº de Ações de Formação	5	5	15	↑	15	15	0
Volume de horas de formação	31.376,0	26.574,0	60.018,0	↑	55.000	60.018,0	
Volume formação em Contexto de Trabalho	2850,9	4049	4277	↓	4400	4277	
Taxa Plano de Formação	98,3	95,0	100	↑	95	100	

A Formação Profissional protocolada com o IEFP apresentou, em 2017, um enorme crescimento do número de formandos. Este acréscimo está ligado sobretudo à criação de um novo curso de formação – Ajudante Familiar e de Apoio à Comunidade.

6.2.4 – PC 4 – CRI

Resposta Social	Resultados				2017		
	2015	2016	2017	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Nº de Agrupamentos	4	7	7	↕	7	7	0
Nº de Escolas	16	21	23	↑	21	23	
Nº de Clientes	102	198	228	↑	240	228	
Nº de Relatórios	134	203	267	↑	240	267	
Nº de Pareceres Técnicos	12	52	60	↑	50	60	
Nº de Sessões	4358	9120	9120	↑	9120	9435	
Taxa de execução de sessões	78,00	84,0	86,0	↑	90,0	86,0	

A Tabela anterior não reflete ainda o enorme crescimento que se verificou em 2017 no CRI, uma vez que apresenta os dados referentes ao ano letivo de 2016/2017. A partir de setembro, o CRI foi alargado a mais 4 agrupamentos escolares com um impacto em todos os indicadores do processo. Este mesmo crescimento que está em curso será apresentado e terá o seu impacto ao longo do ano de 2018.

6.2.5 – PC 5 – CMFR

Resposta Social	Resultados				2017		
	2015	2016	2017	Tendência	Meta	Res.	Desvio
N.º de cliente Inscritos	585	585	493	↓	520	493	[redacted]
N.º Consultas	355	463	410	↓	450	410	
Volume - Sessões de tratamento	10549	10541	9098	↓	10000	9098	
Nº de Altas	73	77	75	↑	75	75	0

O CMFR apresentou em 2017 um decréscimo do número de clientes e do volume de sessões. Contudo os planos de tratamentos apresentam um maior número de atos médicos que se reflete, sobretudo, nos dados financeiros do serviço.

6.2.6 – PC 6 – Gestão

Resposta Social	Resultados				2017		
	2015	2016	2017	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Grau de cumprimento dos Planos de Atividades	90,6	93,75	95,85	↑	92,5	95,85	[redacted]
Nº de Colaboradores	211	213	220	↑	215	220	
Nº de Estágios Académicos ou Profissionais	53	57	64	↑	60	64	
Taxa de Absentismo	7,2	6,4	6,8	↓	6,5	6,8	
Nº de Voluntários	12	20	25	↑	25	25	0
Tempo médio de permanência dos voluntários	-	-	17			17	
Nº de Parceiros	128	126	164	↑	150	164	[redacted]
Nº de Organizações que proporcionam estágios e Inserção de Clientes	24	23	24		24	24	0
Média Anual de Avaliação das Parcerias	3,96	4,03	3,99		4	3,99	0,01
Nº de Reuniões Externas	268	390	300	↑	360	300	[redacted]
Nº de Reuniões Internas	688	594	560		575	560	
Grau de cumprimento do Plano de Manutenção	94	95,5	93,3	↓	95	93,3	
Grau de cumprimento do Plano de Calibração	100	100	100		100	100	0
Grau de Cumprimento do Plano de Marketing e Comunicação	≥ 75	77	98	↑	80	98	[redacted]
Nº de eventos/Iniciativas de Afirmação da Marca	42	52	68	↑	50	68	[redacted]
Nº de Comunicações	66	28	70	↑	30	70	[redacted]

Resposta Social	Resultados				2017		
	2015	2016	2017	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Nº Médio de visitas diárias às redes Sociais	1747	2271	34364	⇑	4000	34364	[illegible]

Dos resultados apresentados no quadro anterior destacamos sobretudo os seguintes pontos:

- Estabilidade nos sistemas de planeamento e cumprimento dos resultados previsto em matéria de plano geral de atividades. O grau de cumprimento dos planos da Fundação AFID Diferença foi bastante satisfatório, destaca-se o cumprimento dos planos de atividades, que são 12 planos distintos e que por isso mesmo com objetivos muito diferenciados. Destaque para o plano de formação que apesar dos constrangimentos orçamentais a mudança de estratégia fez com que os resultados fossem amplamente ultrapassados;
- Melhorias significativas na gestão e envolvimento dos voluntários – criação de dinâmica participada pelos voluntários; crescimento do número e permanência dos tempos de voluntariado;
- Aumento dos resultados referentes ao plano de marketing, apesar das alterações na pessoa responsável pelo departamento. Em 2017 ocorreram por duas vezes a substituição do responsável pelo departamento. Contudo a partir de outubro o departamento atingiu uma maior estabilidade e com crescimento dos resultados e melhorias das atividades desenvolvidas;
- Decréscimo do número de reuniões devida à reestruturação das equipas de trabalho;
- O número médio de visitas às redes sociais foi multiplicado por 10 como consequência do enfoque neste canal de comunicação.

6.2.7 – PC 7 – Melhoria Contínua

Resposta Social	Resultados				2017		
	2015	2016	2017	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Taxa de Resposta aos Questionários de Satisfação	68	80	60	↓	75	60	-15
Grau de satisfação dos clientes	3,64	3,58	3,6	↓	3,6	3,6	0
Grau de satisfação dos colaboradores	3,35	3,26	3,36	↑	3,3	3,36	0,06
Grau de satisfação dos Parceiros	3,77	3,78	3,8	↑	3,8	3,8	0
Nº de Atividades de *Benchmarking*	7	11	10	↓	10	10	0
N.º de Reclamações	0	2	5	↑	2	5	
Nº de Ocorrências	124	101	68	↓	80	68	
Não conformidades	50	38	74	↑	50	74	
Nº de Sugestões	57	53	65	↑	50	65	
Tempo médio de tratamento do Ger 35	–	54	34	↓	40	34	
Taxa de execução do Plano Desenvolvimento da Qualidade	92,1	86,2	84	↓	85	84	
Taxa de Ações de Melhoria Eficazes	90	95	95	↑	95	95	0
Nº de Projetos	26	21	21	↓	21	21	0
Nº de Projetos de ID	5	5	7	↑	5	7	
Nº de Serviços Criados ou Desenvolvidos	3	5	2	↓	2	2	0

Na área da qualidade, e de acordo com o quadro anterior em 2017, registou-se uma redução das ocorrências, mas um aumento significativo das reclamações e não conformidades. No que se refere às reclamações a situação verificou-se uma vez que foi necessário encerrar uma sala na creche da Ventelra, de acordo com as indicações do ISS, que não obteve por parte dos pais das crianças a aceitação esperada. No que se refere às não conformidades, o aumento tem por base o número de visitas de acompanhamento, sobretudo às cozinhas e, por isso mesmo, o consequente aumento do número de não conformidades detetadas. A sensibilização dos colaboradores para o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), as auditorias e as visitas de acompanhamento contribuíram assim para o aumento das não conformidades. Contudo o aumento da sensibilização dos colaboradores trás também consigo um aspeto positivo – o aumento do número de sugestões de melhoria apresentadas.

Da abrangência de serviços foi mantido o número de Projetos de Investigação e Desenvolvimento (5), face ao ano anterior, apesar de inicialmente se ter previsto um decréscimo. Estas ações foram apenas possíveis de desenvolver com o apoio do ISCTE e a Lusófona. Revela-se ainda, como muito positivo, o número de projetos e candidaturas apresentados em 2017 (18), bem como o aumento das parcerias estabelecidas (15). Apesar de nem todas as candidaturas apresentadas tenham recebido a aprovação por parte das entidades promotoras, destacamos

que em 2017 obtivemos uma taxa de 19 % de aprovação das nossas candidaturas, com especial destaque para os projetos aprovados pelo prémio BPI Sénior e o FACES da Fundação Montepio.

No que se refere à avaliação da satisfação a nível dos clientes, colaboradores e parceiros, os valores alcançados em 2017 mantém-se positivos e aos níveis dos verificados nos anos anteriores. Constate-se uma ligeira subida ao nível da satisfação dos clientes e colaboradores. Quanto aos parceiros, mantem a tendência dos valores do ano anterior.

A evolução temporal dos últimos 3 anos permite destacar uma tendência francamente positiva na maior parte dos indicadores, como seja o número de clientes atendidos por ano nas respostas sociais e serviços da Fundação AFID Diferença, bem como o aumento do número de candidatos em lista de espera, o que demonstra a qualidade dos serviços prestados pela instituição e o crescente interesse pelos mesmos. Apenas na resposta social Formação Profissional o número de clientes em lista de espera diminuiu, fruto do aumento da resposta dada no ano de 2017.

Em comparação com os últimos anos, 2017 foi um ano onde também se verifica um aumento significativo em todos os indicadores referentes à gestão de recursos humanos. O aumento do número de colaboradores diz respeito sobretudo ao alargamento do CRI e ao desenvolvimento dos projetos UAF e UNE.

Ao Longo do ano de 2017 foram realizados diversos eventos, por forma a dar cumprimento ao eixo estratégico da Imagem e Comunicação no sentido da AFIRMAÇÃO DA MARCA AFID, como uma das principais instituições do país, e aumentar substancialmente a notoriedade e a visibilidade da marca junto do público em geral.

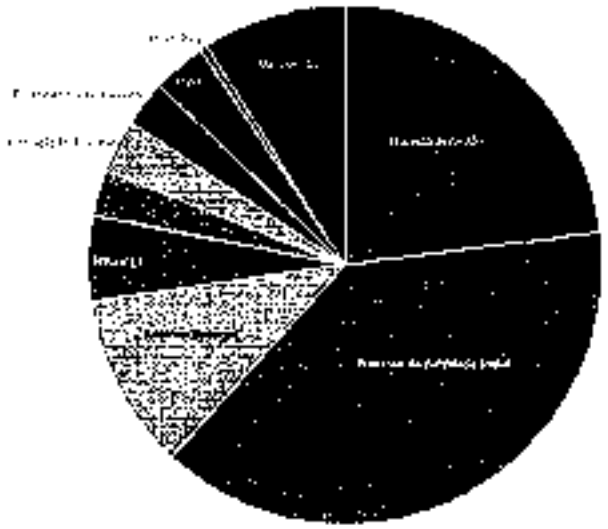
6.3. Conformidade de produtos e Serviços, Não conformidades e Ações corretivas

Ao longo do ano 2017 foram efetuados 209 registos no impresso de Não Conformidades, Ocorrências, Sugestões e Oportunidades de Melhoria, correspondendo a 35,4% de não

2017	1º T	2º T	3º T	4º T	TOTAL
Total entrades SGQ	23	30	36	120	209
Não conformidades	3	6	9	56	74
Ocorrências	18	16	15	21	70
Sugestão / Oportunidade de Melhoria	2	8	12	43	65

conformidades, maioritariamente provenientes das auditorias realizadas no ano.

O quarto trimestre foi onde se verificou um maior número de registos de acordo com o momento em que se receberam os relatórios das auditorias de 1ª e 2ª parte e os relatórios das visitas de acompanhamento do ISS. A maior parte das Não conformidades dizem respeito às atividades contratadas de cozinha, bem como no setor da manutenção e transportes, junto das quais estão já implementadas medidas corretivas e alterações,



A distribuição por áreas funcionais é apresentada no gráfico seguinte. Ao nível das entradas com maior impacto no SGQ registaram-se no Processo da Atividade Social (38,8%), Processo de Gestão (23,0%) e Recursos Humanos (11,0%).
No que se refere às não conformidades a área alimentar foi a que obteve maior expressão (33,8%).

As não conformidades que se apresentam na tabela ao lado foram sobretudo verificadas na prestação dos serviços de cozinha.
As quatro reclamações verificadas ao longo do ano 2017, 1 esteve relacionada com o CMFR e 3 com o encerramento de uma sala na creche da Venteira que a Instituição se viu obrigada por obrigação legal e imposição pelo ISS.

REGISTOS DE NÃO CONFORMIDADES	Nº	%
HACCP	25	33,8%
Processo de Clientes	10	13,5%
Equipamentos	7	9,5%
Fornecedores	5	6,8%
Manutenção de Edifícios e Infraestruturas	5	6,8%
Reclamações de Cliente	4	5,4%
Recursos Humanos	4	5,4%
Assistência Medicamentosa	3	4,1%
Processo de Gestão	3	4,1%
Limpeza das Instalações	2	2,7%
Funcionamento do Serviço	1	1,4%
HSST	1	1,4%
Outros serviços prestados a clientes	1	1,4%
Segurança e Proteção Contra Incêndios	1	1,4%
Viaturas	1	1,4%
Visita de Acompanhamento Externo da Segurança Social	1	1,4%
TOTAL:	74	100,0%

6.4. Resultados das auditorias

6.4.1 – Auditorias de 1ª Parte

No ano de 2017 foi realizada uma auditoria interna a todos os processos de trabalho da AFID em todos os equipamentos de prestação de serviço. De acordo com o plano de auditoria interna foi realizado um relatório do qual foram levantadas Não conformidades e ações de melhoria. De acordo com o tratamento das mesmas foi posteriormente atualizado o plano da qualidade.

6.4.2 – Auditorias a Fornecedores

Ao longo do ano de 2017 foram realizadas 28 visitas de acompanhamento às cozinhas de modo a proceder à avaliação do fornecedor contratado para o serviço das refeições – Unself. Ao longo do ano foram verificadas melhorias no desempenho do prestador de serviços pela redução do número de não conformidades e oportunidades de melhoria levantadas em cada uma das visitas.

6.4.3 – Auditorias de 3ª Parte

No ano de 2017 no âmbito da transição para a Norma NP ISO 9001:2015, realizaram-se auditorias internas e externas ao SGQ e Referenciais da Qualidade da Segurança Social, obtendo-se o seguinte desempenho do sistema de gestão:

Resumo das constatações das auditorias à Norma NP ISO9001

Data	TIPO DE AUDITORIA	NORMA	NCM	NCm	AS	OM
11 e 12/10	Transição	NP EN ISO 9001:2015	0	13	1	15
9,10 e 17/09	Renovação	NP EN ISO 9001:2008	0	5	6	9

Comparativamente à auditoria de renovação realizada em 2013, registou-se maior número de não conformidades, em virtude da auditoria de 2017 estar relacionada com a transição para a nova Norma e ter sido feito o alargamento a outros equipamentos sociais, nomeadamente ao AFID Geração e à Creche da Venteira.

Resumo das constatações das auditorias aos Referenciais da Qualidade da Segurança Social

AUDITORIA DE RENOVAÇÃO - 2013

NºNC		REQUISITO DA NORMA
1	3.3.2	Reclamações
2	3.4.1 il	Instalações
3	3.4.2 b)	Equipamentos
4	3.4.2 j)	Equipamentos
5	3.5.3 a)	Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho
6	3.5.3 a)	Segurança contra Incêndios
7	4.9 i)	Medição, análise e melhoria

AUDITORIA DE RENOVAÇÃO - 2017

NºNC		REQUISITO DA NORMA
1	2 s)	Pessoas
2	3.4.1 b)	Instalações
3	3.4.2 c)	Equipamentos
4	3.4.2 e)	Equipamentos
5	3.4.2 g), h)	Equipamentos
6	3.5.2	Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho
7	4.9 k)	Medição, análise e melhoria
8	8 a 5)	Resultados Chave do Desempenho

Nas visitas efetuadas pelo ISS em 2017, não foram detetadas não conformidades, contudo foram feitas algumas recomendações de melhoria, sobretudo pela revisão dos regulamentos internos das respostas sociais.

6.5. Eficácia das Ações Empreendidas para tratar Riscos e Oportunidades

No âmbito da transição da Norma ISO 9001:2008 para a ISO 9001:2015 foi implementado no ano de 2017 um procedimento PD14 – Gestão de Riscos e Oportunidades. No desenvolvimento das auditorias interna e de certificação, foi refletida a necessidade de rever o processo a metodologia de determinação dos riscos e oportunidades. Foi também evidenciada a necessária alteração do planeamento das ações para tratar riscos e oportunidade bem como a determinação da sua eficácia.

Estas ações foram integradas no plano de desenvolvimento da qualidade e definida para o ano de 2018, e serão acompanhadas nas reuniões mensais de acompanhamento de desempenho do sistema.

6.6. Oportunidades de Melhoria

Foram identificadas um conjunto de ações de melhorias nas auditorias internas, de certificação, visitas de acompanhamento do ISS e pelos processos de autoavaliação interna. Destacamos as seguintes que se constituem com uma maior importância e um maior impacto na prestação dos serviços sociais da AFID:

- Avaliação da satisfação dos voluntários,
- Revisão do PD14;
- Revisão dos regulamentos internos;
- Envelhecimento da população;
- Criação de um novo equipamento em Lisboa;
- Desenvolvimento de um Projeto de Turismo Acessível.



- EXPOSIÇÕES 2017

"*Olhar desfocado*" na Galeria Artur Bual, organização pela Fundação AFID Diferença;

"*Uma exposição (ação) diferente sobre prevenção e proteção civil*" Exposição Resiliência Acústica no Centro Comercial Dolce Vita Tejo, organização pelo Serviço Municipal de Proteção Civil do Município da Amadora;

"*Visitando e descobrindo*" na Casa-Museu Medeiros e Almeida, organização pela Fundação AFID Diferença;

Concurso Arte e Criatividade de Almada na Oficina de Cultura, organização pela Câmara Municipal de Almada;

"*Mais vida Mais Saúde*" alusiva ao Dia Mundial da Diabetes, na Unidade de Saúde da Damaia, organização pelo Agrupamento de Centros de Saúde da Amadora;

Espaço da Universidade Europeia - Campus Santos, organização pela Universidade Europeia;

"*ModificArte – Modifiquer-te*" no âmbito do Encontro "*A Inclusão não é um percurso, é um VALOR SOCIAL*" na Biblioteca da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa – Campus da Caparica, organização pelo Centro de Formação Almada Poente;

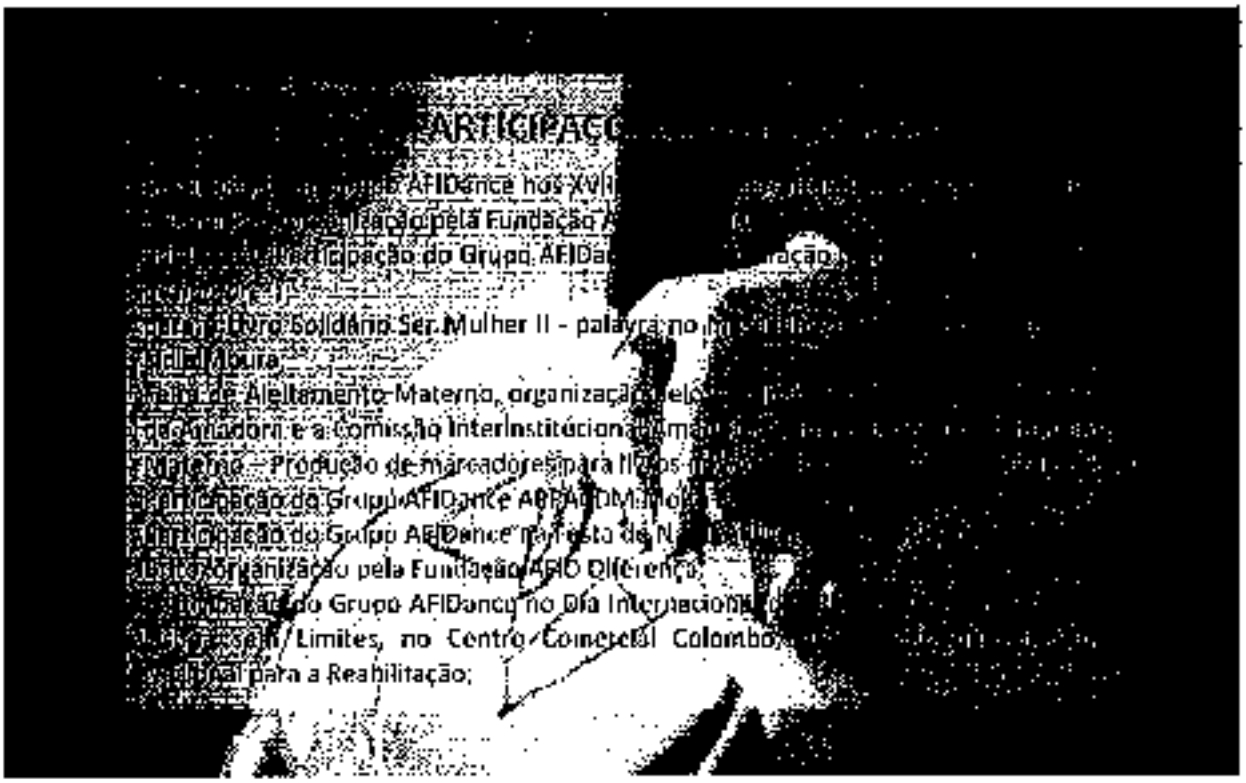
Exposição Biblioteca do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL) – Campus da Cidade Universitária de Lisboa, organização pela Biblioteca do ISCTE;

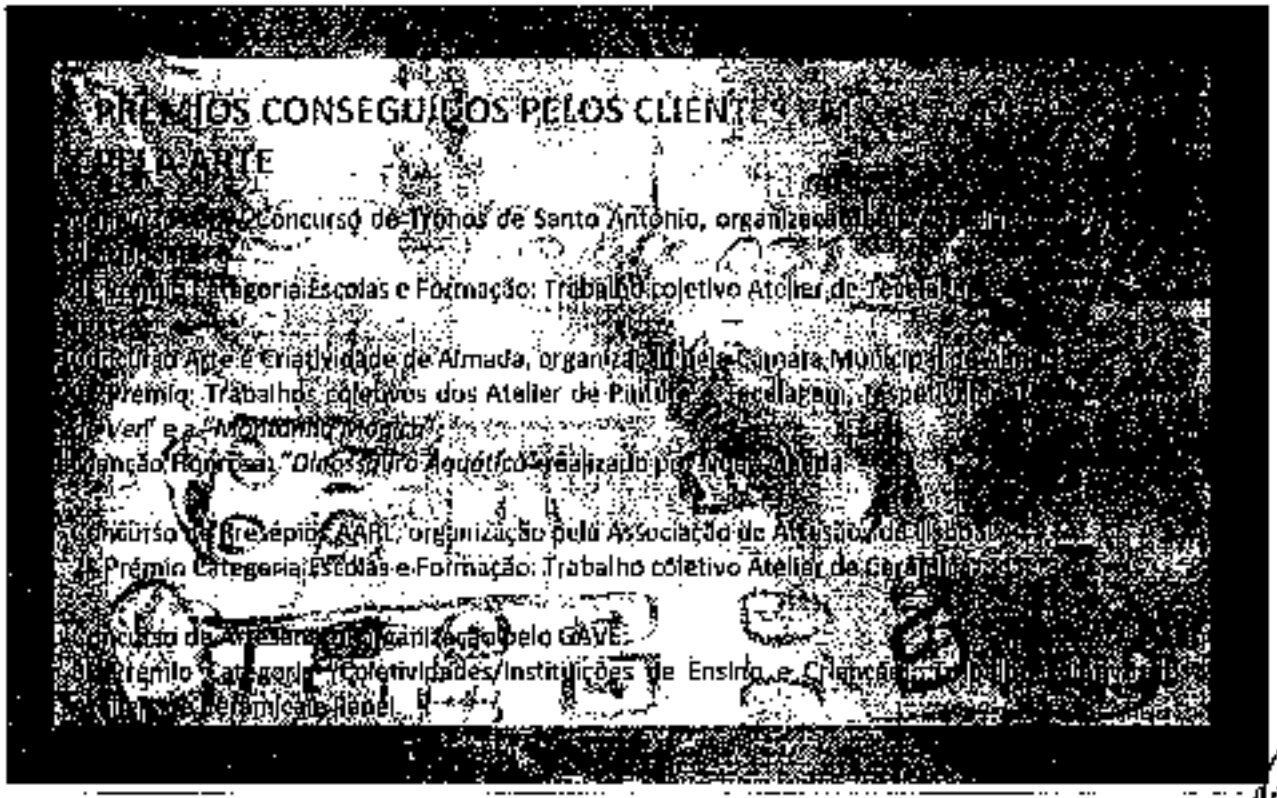
"*Sabe rodas*" no Espaço Vida da Fundação AFID Diferença, organização pela Fundação AFID Diferença;

Exposição da XXXII Edição do Concurso de Presépios AARL, organização pela Associação de Artesãos de Lisboa.

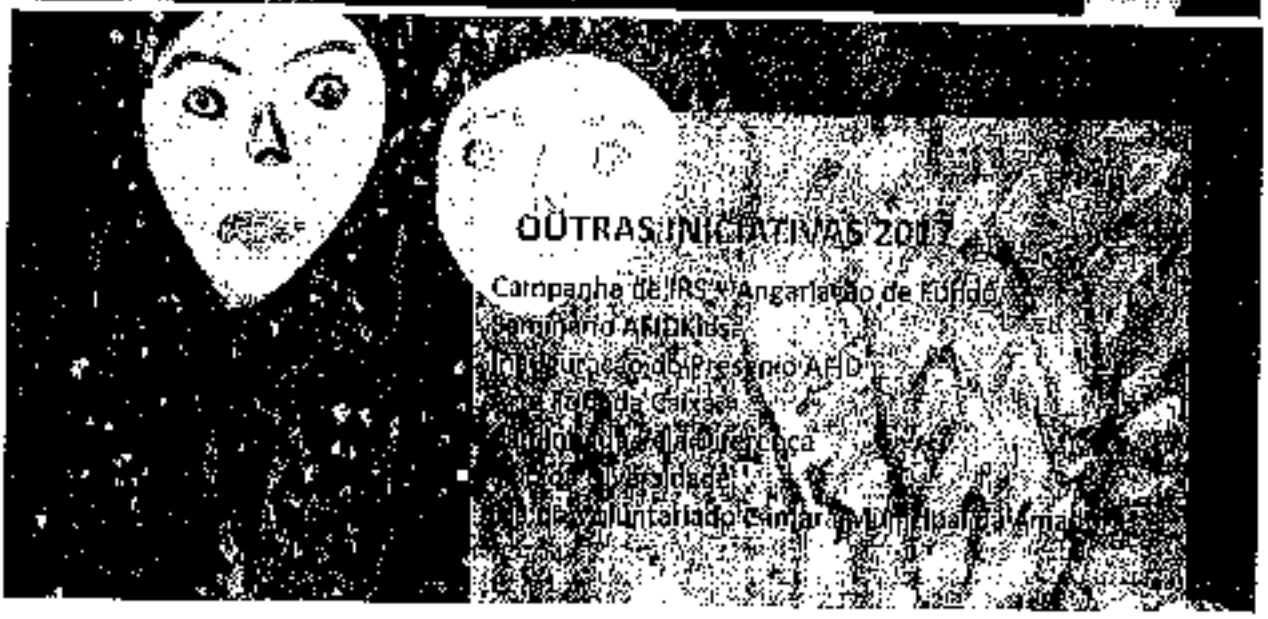
Exposições Internas no Espaço Vida.




ARTICIPAÇ
AFIDance nos XVI
ização pela Fundação A
ticipação do Grupo AFIDa
eção
Livro Solidário Ser Mulher II - palavra no
dia Moura
ana de Aleitamento Materno, organização elo
dinadora e a comissão Interinstitucional
Materno – Produção de marcadores para livros
rticipação do Grupo AFIDance e ABRAÇOMAMÃ
rticipação do Grupo AFIDance no Festa de N
Livro organização pela Fundação AFID Diferença
rticipação do Grupo AFIDancy no Dia Internacional
Sem Limites, no Centro Comercial Colombo
nal para a Reabilitação;


PRÉMIOS CONSEGUIDOS PELOS CLIENTES
DEL'ARTE
Concurso de Tronos de Santo António, organizado
Categoria Escolas e Formação: Trabalho coletivo Atelier de Tecelagem
Urban Arte e Criatividade de Almada, organizado pela Câmara Municipal
Prémio: Trabalhos coletivos dos Atelier de Pintura e Tecelagem, respetivo
Ver!" e a "Mordomia Mágica"
Menção Honrosa: "Oásis Subaquático" realizado por
Concurso de Presépios AARL, organização pela Associação de Atletismo de
1.º Prémio Categoria Escolas e Formação: Trabalho coletivo Atelier de Cerâmica
Concurso de Presépios organizado pelo GAVE
1.º Prémio Categoria Coletividades/Instituições de Ensino e Criatividade
Freguesia de Benfica


PRÉMIOS CONQUISTADOS PELOS CLIENTES EM 2017
Natação Adaptada
IV Jogos Regionais
3º estafeta
2º - 25 metros bruços
2º - 25 metros crol
3º - 25 metros mariposa
de atividades aquáticas cidade de Setúbal – Azeitão
25 metros costas Sénior
25 metros livres Sénior
Encontro


OUTRAS INICIATIVAS 2017
Campanha de IRS - Angariação de Fundos
Seminário ANDKids
Inauguração do Pressing AFID
Feira da Caixa
Dia Internacional do Voluntariado

7. Adequação de Recursos

7.1. Gestão de Pessoas

O maior investimento tem sido, sem dúvida, ao nível dos Recursos Humanos. A nossa estratégia de gestão assentou numa lógica mais transversal, investindo na valorização dos colaboradores e, dentro do possível, ao nível da formação, estimulando o máximo potencial das pessoas a elevados níveis de autonomia e de responsabilidade na concretização dos seus objetivos organizacionais e pessoais. A participação dos colaboradores é essencial para um pleno envolvimento e as auditorias internas são exemplo disso mesmo, pois são feitas com a colaboração de técnicos da Fundação AFID Diferença, habilitados para tal. Da mesma forma, o processo de autoavaliação organizacional e a participação nas auditorias constitui um exemplo de Boas Práticas da participação das pessoas na dinâmica da Organização.

Durante o ano de 2017 a aposta ao nível do Recrutamento foi principalmente no fator Competências, ou seja, apostámos nas pessoas que detinham competências comprovadas nas áreas para as quais foram selecionadas e admitidas. A nossa política de Recursos humanos interna assenta na mobilidade interna principalmente nas categorias profissionais inerentes aos Ajudantes de Ação Direta – AAD's – articulação entre as respostas sociais de Lar Residencial, ERPI e SAD, bem como ao nível dos Serviços Gerais e da alternância das educadoras de infância e das auxiliares de ação educativa entre os 3 equipamentos com respostas de creche e pré-escolar. Acreditamos que a Mudança é fator de Qualidade, de Crescimento nas Organizações e de garantia da motivação

Os recursos humanos são fundamentais para o funcionamento de todas as estruturas e serviços, apresentando a Fundação AFID Diferença, em dezembro de 2017, um quadro de Recursos Humanos no total de 220 colaboradores, representando já um número considerável de funcionários. Registou-se o aumento de 7 colaboradores referente ao ano anterior e, como é possível de verificar no quadro seguinte, registou-se um incremento nas áreas com maiores níveis de formação.

COLABORADORES / CATEGORIAS PROFISSIONAIS
31 de Dezembro de 2017

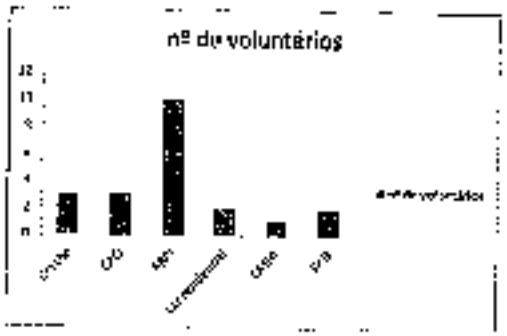
Técnicos – Mestrado	4	1,9%	5	2,3 %
Técnicos – Licenciados	42	19,7%	45	20,5 %
Técnicos – Não Licenciados	12	5,6%	12	5,5 %
Ajudantes de Ação Direta de Lar - Def.	16	7,5%	16	7,3 %
Ajudantes de Ação Direta de Lar - ERPI	24	11,3%	24	10,9 %
Ajudantes de Ocupação	17	8,0%	17	7,7 %
Ajudantes de Ação Direta - SAD	24	11,3%	25	11,4 %
Auxiliares de Ação Educativa	17	8,0%	18	8,2 %
Motoristas / Segurança / Manutenção	6	2,8%	6	2,7 %
Limpeza / Lavandaria	15	7,0%	15	6,8 %
Administrativos	7	3,3%	7	3,2 %
Pessoal em regime de Outsourcing	28	13,3%	28	12,7 %
Estágios Profissionais	1	0,5%	2	0,9 %
CEI's- Contratos Emprego Inserção	0	0%	0	0%
TOTAL	213	100%	220	100%

Notas:

1] O serviço de refeições é contratado a uma empresa externa, atualmente a UNISELF, que trabalha em regime de *outsourcing*, pelo que as 20 pessoas que funcionam na cozinha são da responsabilidade dessa empresa, embora pagas pela AFID;

2] Os serviços de medicina estão subcontratados ao Vigilante e os serviços de enfermagem da Instituição são subcontratados à Enfermagem4you, ambas as empresas externas, em regime de *outsourcing*, envolvendo 2 médicos e 3 enfermeiros e 3 especialistas nas áreas das Artes Plásticas, Dança e Música.

O balanço deste ano é muito positivo pois temos aumentado o número de voluntários com o tempo de permanência de cada voluntário cada vez maior. No final do ano de 2017 o número total de voluntários era de 75. No gráfico apresentado ao lado pode-se observar a distribuição dos mesmos, por resposta social ou serviço, sendo que a grande maioria dos voluntários estão inseridos na resposta social ERPI.



7.2. *Infra-estruturas*

A **Fundação AFID Diferença** colocou ao dispor das Respostas Sociais e Serviços recursos logísticos que passamos a enumerar:

Equipamentos - Seis Centros:

- O Centro Social de Alfragide;
- O Centro Social e de Reabilitação do Zambujal;
- O Centro de Recursos do Zambujal;
- O Centro da Venteira (Creche);
- O AFID Geração;
- A **UADI** – Unidade de Apoio ao Desenvolvimento Infantil.

Recursos Materiais:

- Materiais necessários à distribuição e transporte de utentes e da alimentação;
- Materiais logísticos de proteção e de higiene;
- Materiais ao nível da expressão plástica e artística;
- Materiais necessários a todo o serviço de limpeza e equipamentos;
- Materiais necessários ao serviço de Nutrição e Alimentação;
- Materiais necessários a toda a logística e boa execução dos projetos em curso e da atividade administrativa;
- Aquisição de equipamentos de desenvolvimento de ações terapêuticas, bem como a manutenção dos existentes.
- Material de avaliação psicológica.

Serviços complementares:

- A **Manutenção** dos equipamentos e do edificado é um serviço fundamental, no sentido da boa apresentação dos edifícios e das condições de segurança. O desenvolvimento das atividades, dependeu em grande parte da eficácia e eficiência deste serviço salientando-se a aquisição de máquinas, bem como a sua manutenção;
- **Transportes** – 19 Viaturas, (4 carrinhas no SAD, 2 carrinhas para transporte de refeições, 1 autocarro de 16 lugares, 6 carrinhas de 9 lugares adaptadas a Pessoas com Deficiência, 1 carrinha de passageiros de 9 lugares, 1 viatura comercial de 2 lugares para o LAR, 3 viaturas de serviço e uma moto);
- **Alimentação** – serviço contratualizado com a empresa Uniself;
- **Limpeza** – Serviço prestado pela empresa de Inserção AfidClean;
- **Jardinagem** – Este serviço é prestado pela empresa de Inserção AfidGreen;
- **Lavandaria** – Este serviço é prestado ao LAR Residencial, à Estrutura Residencial para Idosos e ao Serviço de Apoio Domiciliário.

Serviços Transversais a toda a Organização

- Serviço de Comunicação e Marketing,
- Serviço de Informática;
- Serviço de Compras e gestão de stocks;
- Serviços Administrativos e de contabilidade;
- Serviços de Qualidade e Desenvolvimento de Projetos;

- Serviços de Formação e Gestão de Pessoas;

7.3. Parcerias

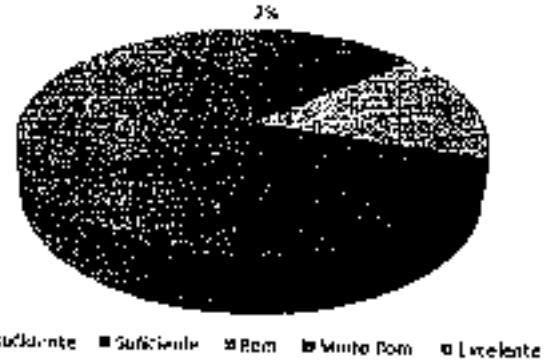
As parcerias desempenham um papel crucial na vida da AFID quer do ponto de vista de apoio à prestação de serviços aos clientes quer do ponto de vista estratégico, visando o desenvolvimento organizacional.

Contámos com parcerias Internacionais no desenvolvimento de projetos transnacionais que, decorrem do facto da Fundação AFID Diferença ser associada do EPR, sendo estes o INDIVERSD e DESQUAL e SEC4VET. Além destas parcerias internacionais demos início em 2016 a um outro projeto Design com parceiros franceses, húngaros e romenos.

Contámos, igualmente, com parcerias nacionais estratégicas: Universidades, IEFP, Autarquias, Segurança Social, Ministérios, Agrupamentos de Escolas.

E contámos com parcerias numa vertente mais operacional: empresas, centros de formação, farmácias, hospitais etc.

A Fundação AFID Diferença através das Respostas Sociais e Serviços existentes conta já com 164 Parcerias estabelecidas com entidades públicas e privadas para garantir a Qualidade dos serviços prestados e o cumprimento dos objetivos de Intervenção. Cada entidade parceira foi avaliada em 4 itens: partilha de recursos, facilidade de comunicação; melhoria dos serviços e cumprimento dos objetivos.



O ao lado apresenta a distribuição das parcerias por nível de avaliação. Verificou-se que 39% das parcerias foram avaliadas com valor superior a 3 (níveis Excelente, Muito Bom e Bom), situando-se 12% no nível satisfatório. Estes resultados prendem se com o facto de ao longo do ano não se terem desenvolvido atividades com a maioria das parcerias. Contudo, houve um profícuo trabalho com as que se manteve uma relação de proximidade e de trabalho, pelo que em 2017 se atingiu o valor médio de satisfação das parcerias de 4,10.

7.4 Desempenho de Fornecedores Externos

Foram avaliados os fornecedores de produtos e serviços de acordo com os critérios e metodologia definida na Fundação AFID Diferença, através do PD09 Compras. Constatou-se que a avaliação de fornecedores foi participada pela Administração, por todos os coordenadores de serviços e diretores técnicos de acordo com o conhecimento que têm da prestação de serviços de cada um dos fornecedores avaliados.

Os resultados da avaliação de fornecedores são apresentados na tabela ao lado. A maior parte dos fornecedores prestou os serviços em conformidade com os critérios de satisfação definidos pela na Fundação AFID Diferença. Apenas um prestador de serviços foi avaliado com o nível "Insatisfatório" e foi cancelada a prestação de serviços.

Nível de avaliação	Fornecedores avaliados	Taxa
Insatisfatório	1	1,1 %
Suficiente	6	6,6 %
Bom	56	62,2 %
Muito Bom	25	27,7 %
Excelente	2	2,2 %

7.5. Ambiente para a Operacionalização dos Processo

A Organização tem promovido um ambiente propício ao desenvolvimento e operacionalização dos processos de trabalho. Para isto, muito tem contribuído a gestão emocional dos colaboradores, as atividades de teambuilding. Todos os anos tem sido feita a avaliação dos riscos profissionais não apenas do ponto de vista físico mas também no que se refere aos riscos psicológicos e à prevenção do Burnout.

Têm sido tratados e avaliados os relatórios elaborados e desenvolvidas ações de promoção da melhoria das condições de trabalho, como são exemplo:

- Alteração da localização da farmácia do Edifício Geração;
- Alteração da metodologia de preparação da medicação;
- Melhoria do mobiliário das zonas residenciais e das salas de CAO e das Creches;
- Atividades de gestão emocional das equipas;
- Formação em contexto de trabalho;
- Atividades de equipa.

8. Projetos

Em 2017 desenvolvemos projetos nacionais e internacionais que muito contribuiram para a consolidação e desenvolvimento do nosso trabalho na área social, bem como ao nível da Investigação e Desenvolvimento. Destacamos aqui os principais projetos:

8.1. Investigação

DESIGN - Projeto Internacional cujo objetivo é desenvolver e melhorar as metodologias e conteúdos pedagógicos no acompanhamento das pessoas com deficiência e incapacidades estratégias, em ordem à sua inclusão no mercado de trabalho. O projeto procurará desenvolver uma proposta europeia de currículo para as pessoas com deficiência e de conteúdos de formação para as pessoas que com eles trabalham nas organizações sociais. Na rede de organizações parceiras estão presentes 4 países (Portugal, França, Roménia e Hungria).

INDIVERSO - Projeto transnacional cujo objetivo é aferir as melhores práticas sobre a Transição para a Vida Ativa dos Jovens com deficiência. Participam 14 organizações das quais uma Universidade Holandesa. Este projeto teve início em 2014 e conclusão em 2017.

8.2. Inovação e Desenvolvimento

As Atividades de Inovação e Desenvolvimento ocorreram ao nível do Apoio aos Idosos com o **aumento do apoio social na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, Apoio Domiciliário e também na Creche**. Este aumento significativo de clientes teve como consequência um aumento ao nível da empregabilidade, num contexto socio económico tão adverso como aquele que se viveu em Portugal. A Fundação AFID Diferença conseguiu com o seu desenvolvimento, contrariar a tendência nacional ao nível do crescimento e desenvolvimento. Destacamos os seguintes

- As atividades de **estágios académicos e profissionais fizeram parte do nosso trabalho** ao longo de 2017. Foi um ano com elevada atividade ao nível formativo em contexto real pois **facultámos 64 estágios** que decorreram do estabelecimento de protocolos formais e informais com Escolas, Universidades, Entidades Formativas, IEFP, etc.

- Os **Programas de Transição para a Vida Ativa** estiveram presentes em todas as estruturas decorrentes de protocolos com os Agrupamentos Escolares na Amadora, Sintra e Oeiras. O objetivo deste programa é efetuar um despiste vocacional dos jovens para que possam integrar se de forma plena em áreas profissionais. Durante o ano de 2017 apoiámos 48 jovens em PIT's.

- **UNE** - Através de uma candidatura ao BPI Sénior 2017 foi colocado em prática uma Unidade de Neuro estimulação no equipamento AFID Geração. A Unidade está aberta ao exterior e concretiza-se na integração de pessoas adultas e idosas com demência já diagnosticada. Será composta por uma equipa multidisciplinar que reúne fisioterapia, terapia da fala, terapia ocupacional, neurologia e consulta de nutrição. O projeto será desenvolvido até ao final do ano de 2018, esperando se a sua continuidade futura.

- **AFID RITMO** - Este projeto teve um forte impulso no seu desenvolvimento em 2017 e tem como objetivo ser um grupo Intergeracional. A oficina de Música, potenciou uma outra dimensão da Música, a percussão, enquanto veículo de socialização dos idosos e de jovens com deficiência ligeira.

- **AMASÉNIOR - Projeto de Apoio à População Sénior** - em articulação com duas instituições do Concelho e promovido pela **Câmara Municipal da Amadora**. Este projeto já decorre há cerca de 6 anos, estando consolidado com bons resultados ao nível desta parceria.

- **UAF** - Através de uma candidatura ao BPI Capacitar foi desenvolvido, durante o ano de 2017, um projeto de apoio à família, sobretudo para o acolhimento de jovens e adultos com deficiência, em lar residencial aos fins-de-semana e períodos de férias. Com o projeto visamos aumentar o apoio aos cuidadores informais, possibilitando-lhes momentos de descanso.

- **Join4Change** - Projeto do Instituto de Solidariedade e Cooperação Universitária (ISU) e da Confederação Portuguesa do Voluntariado (CPV), inserido no Programa Cidadania Ativa, promovido pela Fundação Calouste Gulbenkian. Um dos objetivos principais é capacitar as Organizações da Sociedade Civil (OSC) na gestão e motivação de voluntários, através de ações que promovam o desenvolvimento de competências sociais, pessoais e relacionais de dirigentes, colaboradores com funções de coordenação e liderança, e partilha de boas práticas, potenciando a criação de uma maior coesão entre organizações.

- **REVOLTA DAS EMBALAGENS** – Desenvolver uma **oficina** para a produção de **produtos de design "eco-social"** através da reutilização de resíduos de embalagens. A oficina é gerida pela Fundação AFID Diferença, com o acompanhamento da TOUCH (gestão da marca). Pretende-se criar receita para a Fundação, através da produção e comercialização dos produtos, **criando um modelo de actividade sustentável** . Através do Projeto "A revolta das Embalagens" pretende-se dar visibilidade à Fundação AFID Diferença, bem como à TETRA PAK e à TOUCH, através de um modelo que seja visto como uma referência no **âmbito da Responsabilidade Social**. "O mundo será muito melhor se todos nós contribuirmos em sociedade para a sua conservação e sustentabilidade".

- **Viva Mais** - Projeto que procura apoiar do ponto de vista ocupacional a população sénior residente no Município da Amadora. É promovido pela **Câmara Municipal da Amadora**, em parceria com instituições locais, incluindo **a Fundação AFID Diferença**. Ao abrigo deste projeto desenvolvemos ateliers artísticos para idosos.

- **UADI – Unidade de Apoio ao Desenvolvimento Infantil** desenvolve programas de reabilitação intensiva personalizados e desenhados à medida de cada criança, adolescente e jovem. Os programas caracterizam-se também por uma abordagem individual e multidisciplinar, integrando as seguintes áreas de intervenção reabilitativa: psicologia, psicopedagogia, terapia ocupacional, fisioterapia, hidroterapia e terapia da fala.

9. Gestão e Contas da Fundação

9.1. Situação Patrimonial

O **Ativo Bruto** da **Fundação AFID Diferença** ascendeu, em 31 de dezembro de 2017, a **13.376.555,64 €** e os seus valores Líquidos ascenderam a **10.436.039,8 €.**

O **Ativo Tangível e Intangível Bruto,** ascendeu nesta mesma data, a **7.835.661,88 €** e os seus valores Líquidos ascenderam a **4.910.499,67 €,** a que corresponde respetivamente a **58,58 %** do Ativo Bruto total e a **47,05 %** do Ativo Líquido total.

Os **Ativos Financeiros de médio e longo prazo,** ascenderam nesta mesma data, a **3.652.812,55 €,** a que corresponde respetivamente a **27,31 %** do Ativo Bruto total e a **35,00 %** do Ativo Líquido total.

Os investimentos realizados em 2017 ascenderam a **333.702,68 €,** que correspondeu a um **acréscimo do Imobilizado Líquido de cerca de 4,45 %**, relativamente a 2016.

Os **fundos patrimoniais da Fundação** registaram, em 31 de dezembro de 2017, um montante de **9.530.045,38 €** a que corresponde um aumento de **7,18 %,** relativamente a 2016. Para além do resultado líquido do exercício de 2017, no montante de 125.782,79 €, destaca-se o reforço do Fundo de Reserva para Investimentos (FRI) no montante líquido de 656.702,46 €, fixando-se o valor do FRI nessa data no montante de 3.644.298,00 €. Este montante corresponde as aplicações registadas no ativo não corrente.

9.2. Situação financeira

As dívidas de terceiros de curto prazo ascendem em 432 140,56 € em 2017, apresentando um aumento de valor em relação a 2016 de **28,18 %,** resultante essencialmente do aumento do saldo da conta de Outras Contas a Receber.

As dívidas a terceiros de curto prazo ascendem em 905.994,12 em 2017, apresentando também um aumento de valor em relação a 2016 de **3,36 %.**

Quanto às **disponibilidades em 2017,** no montante de 1.426.082,71 €, apresentando uma redução de **11,10 %** em relação aos montantes verificados em 2016, porque parte das disponibilidades, no montante de **549.031,06 €,** que transitaram para Ativos Financeiros, por via do reforço do FRI - Fundo de Reserva para Investimento,

As **comparticipações do ISS – Instituto de Solidariedade Social,** que ascendem, em 2017, a **2.505.634,19 €,** apresentam um valor idêntico ao apurado em 2016, aumentando apenas de **0,9 %.** Contudo as comparticipações do ISS cobriram cerca de **55,4 %** dos custos globais e representam cerca de **53,89 %** dos proveitos globais de 2016.

9.3. Situação Económica/Exploração

Em resultado da atividade desenvolvida em 2017 que se encontra detalhada neste relatório, os proveitos totais ascenderam a **4.648.742,06 €**, apresentando um ligeiro crescimento de **0,3 %.**
Os custos totais suportados ascenderam a **4.522.959,27 €**, apresentando um crescimento de **1,89 %** em relação a 2016.

9.4. Indicadores de Realização – Evolução

Rubrica	2013	2014	2015	2016	2017
Resultados Líquidos do exercício	283.061,47	445,566,06	407.116,04	197.318,41	125.782,79
Proveitos	3.515.208,51	4.381.665,06	4.483.684,87	4.636.365,17	4.648.742,06
Custos	3.232.147,04	3.936,098,10	4.076 568,83	4.439.046,41	4.522 959,27
Investimentos	671.447,26	97.902,88	138.447,04	83.822,64	333.702,68
Colaboradores	167	192	211	213	220

9.5. Indicadores de Realização – Face ao previsto

Indicadores	Meta	Resultados	Desvio
DESEMPENHO ECONÓMICO E FINANCEIRO			
Resultados Líquidos do Exercício	≥ 0	125.782,79	125.782,79
% Evolução dos Proveitos	≥ 3%	0,3 %	- 2,7 %
% Evolução dos Custos	≤ 1 %	1,89 %	- 5,89 %
Investimentos	240.000 €	333.702,68	93.702,68
% Aumento das receitas provenientes das comparticipações familiares	≥ 2%	-5,16	-7,16
Liquidez Geral	≥ 1	2,06	+1,06
Solvabilidade	≥ 2 x	10,52	+ 8 x
% de fornecimentos e serviço externos nos custos gerais	≤ 44 %	42,03	+ 1,97
% das despesas com pessoal nos custos gerais	< 50%	50,92	-0,92
Grau de execução orçamental	≥ 90%	100,25	+ 10,25

10. Perspetivas Futuras

Apesar do período conturbado de crise que continuamos a viver, as perspetivas para 2018 são positivas, não só pela atual situação económica e financeira estável da Fundação AFID Diferença, pela solidez do nosso Plano Estratégico, pelo core de atividades que estamos a desenvolver e pela credibilidade que continuamos a desfrutar.

Esperamos também que se mantenha a retoma económica e que se concretize em mais e melhores apoios, sem que por isso, haja um menor empenhamento dos Curadores da Fundação na definição de linhas estratégicas de desenvolvimento das áreas de atendimento da população alvo, objeto da nossa intervenção.

A Fundação AFID Diferença tem um grande desafio para os próximos anos que se caracteriza com o início e do desenvolvimento da construção de um novo equipamento social, na cidade de Lisboa.

Por outro lado, o rigor que tem caracterizado a nossa intervenção social e a gestão da nossa Instituição, permitiu posicionarmo-nos num patamar diferenciador, o que, neste contexto, poder-nos-á trazer vantagens competitivas.

Além do desenvolvimento das atividades de apoio às Pessoas com Deficiência em Lar Residencial, CAO e SAD, continuaremos a desenvolver as atividades dirigidas à Infância de Creche, Pré-Escolar e CRI, o Apoio a Idosos em LRPI e SAD, o apoio na área da Reabilitação e Saúde no CMFR - Centro de Medicina Física e Reabilitação, manter-nos-emos alerta para novas oportunidades de intervenção social e para o desenvolvimento de novos projetos ao abrigo do novo quadro comunitário de apoio (Plano Junker e Portugal 2020).

Será muito importante para a Fundação AFID Diferença a manutenção dos níveis de Certificação de Qualidade conseguidos, com especial atenção as Marcas ISS, a Marca Europeia de Capacitação e Qualificação de Organizações, EQUASS Excellence, que prestam serviço nas áreas Sociais e de Reabilitação, além da Norma ISO 9001:2015.

Iremos dar continuidade ao reforço dos elos de ligação entre Famílias, Instituição e Comunidade, à Inserção Social das Pessoas com Deficiência, ao atendimento de população Idosas, ao desenvolvimento de atividades de formação dirigidas aos colaboradores da Fundação AFID.

10.1. Oportunidades de Melhoria

Com base no exposto considera a administração da Fundação AFID Diferença desenvolver e implementar as seguintes oportunidades de melhoria:

- Informatizar todo o sistema de gestão;
- Continuar o desenvolvimento do projeto da construção de um equipamento social em Lisboa;
- Desenvolver o projeto UAF integrado nas atividades de Lar Residencial;
- Promover respostas inovadoras na área do envelhecimento ativo;
- Promover um projeto de estimulação cognitiva para pessoas idosas e com demência;

- Manter a promoção de seminários na área da Reabilitação e Infância.

10.2. Alterações ao Sistema de Gestão

Estão previstas para o próximo ano as seguintes alterações ao Sistema de Gestão:

- Informatização de todos os processos, procedimentos;
- Criação de sistemas de registos informatizados;
- Adaptação e revisão dos documentos relacionados com a ISO 9001 2015;
- Revisão dos procedimentos e documentos referentes à ética e boas praticas;
- Revisão dos processos procedimentos e impressos do CRI.

10.3. Necessidades de recursos

Para a obtenção de uma implementação e operacionalização dos processos prevê-se:

- Manutenção dos equipamentos seguindo o plano, com especial destaque para:
  - Pintura do exterior da creche venteira
  - Pintura dos espaços do Geração já identificados
- Manutenção dos materiais para o desenvolvimento de atividades;
- Criação de sala de snoezelen no edifício Geração;
- Substituição de carrinhas no SAD.

Em jeito de conclusão é importante deixar expresso neste Relatório que reforçámos as ações de articulação institucional e funcional com os diferentes Organismos Oficiais e outras Instituições, que destacamos:

- Ministério do Trabalho Solidariedade e Segurança Social;
- Ministério da Educação;
- Ministério da Saúde;
- ISS – Instituto da Segurança Social, I.P.;
- IEFP - Instituto de Emprego e Formação Profissional;
- IHRU Instituto de Habitação e Reabilitação Urbana;
- DGERT – Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho;
- INR – Instituto Nacional para a Reabilitação;
- Câmara Municipal da Amadora;
- Câmara Municipal de Cascais;
- Câmara Municipal de Lisboa;
- Câmara Municipal de Odivelas;
- Câmara Municipal de Oeiras;
- Câmara Municipal de Sintra;
- Agrupamentos Escolares da Amadora, Oeiras e Sintra;

- Agrupamento de Escolas Almeida Garrett;
- Agrupamento de Escolas Miguel Torga;
- Agrupamento de Escolas Cardoso Pires;
- Banco Alimentar Contra a Fome;
- Associações e delegações da AFID;
- Casa Pia de Lisboa;
- AESE – Escola de Direção e Negócios;
- Universidade Católica Portuguesa;
- Universidade Lusófona;
- Faculdade de Medicina de Lisboa;
- Universidade Nova;
- ISCTE;
- ISEG,
- ISPA;
- ISCSP - Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas;
- Universidade Atlântica;
- ESEL - Escola Superior de Educação de Lisboa;
- CPF – Centro Português de Fundações;
- Fundação Oriente;
- Fundação Calouste Gulbenkian;
- Fundação António Silva Leal;
- Fundação PT,
- Fundação Montepio;
- Fundação de Serralves;
- Fundação Manuel António da Mota;
- Fundação la Caixa;
- Fundação Benfica;
- Casa Museu Medeiros de Almeida;
- Juntas de Freguesia do Concelho da Amadora,
- Escola Profissional Gustave Eiffel;
- Escola Intercultural das Profissões e do Desporto da Amadora
- MHT - Medicina, Higiene e Segurança no Trabalho Lda.;
- Hospital Fernando Fonseca;
- Hospital São Francisco Xavier,
- Hospital de Santa Maria;
- Hospital do Mar;
- Associação Alzheimer Portugal;
- O Vigilante;
- Enfermagem4you;

- PSP – Polícia de Segurança Pública;
- Bombeiros da Amadora;
- Cruz Vermelha Portuguesa;
- Associação Mutualista do Montepio;
- ACES – Amadora - Agrupamentos de Centros de Saúde da Amadora;
- CGD – Caixa Geral de Depósitos;
- Banco Atlântico;
- Millennium bcp;
- Montepio Geral;
- BPI – Banco Português de Investimentos;
- Novo Banco;
- Banco BIG;
- Banco Eurobic;
- Portugal Telecom;
- GALP Energia;
- EDP;
- NOS;
- Grupo Brodheim;
- Merck Sharp & Dohme;
- Uniself, SA.;
- Nivelfarma;
- Bladesis;
- TOUTCH (antiga Bladesign);
- Sternblu – Tecnologias e Equipamentos Hoteleiros e Alimentares;
- Média em Movimento;
- Grupo Caixa Seguros, SGPS, SA;
- Lusitânia Seguros;
- Siemens de Portugal;
- SINERGI;
- DFK;
- DCG;
- GRACE;
- Impact Trip;
- Tetra Pack,
- IKEA;
- DECHATLON;
- Grupo Auchan;
- Grupo L´Óreal;
- Ernest Young EY;

- Pedra Base;
- Have a Nice Day;
- Formar Opinião;
- Parques de Sintra,
- Sector 3;
- Cérebro;
- APIFARMA;
- Hartmann Portugal,
- CRPG – Centro de Reabilitação Profissional de Gaia;
- APCER;
- Ordem dos Psicólogos Portugueses;
- EPR – European Platform for Rehabilitation;
- EASPD – European Association.

11. Nota Final

Deste modo, não podemos deixar de agradecer a todas as entidades atrás evidenciadas, o trabalho que connosco têm desenvolvido.

É também oportuno deixar um agradecimento a toda a Equipa Técnica e Colaboradores da Fundação AFID Diferença que, de forma empenhada, têm sabido levar a bom porto todos os objetivos a que nos propusemos alcançar, que, em alguns casos, foram largamente superados.

Finalmente, queremos agradecer a todos os **Mecenas e Parceiros** que nos têm apoiado na concretização dos nossos projetos e atividades, salientando as Pessoas e Empresas que têm vindo a conceder donativos destinados ao funcionamento das atividades sociais que estamos a desenvolver na Fundação AFID Diferença, em favor das Pessoas que atendemos.

Lisboa, 16 de março de 2018

CONSELHO EXECUTIVO
Conselho Executivo

