afid

fundação afid diferença

Plano Estratégico Fundação AFID Diferença |2023-2025|

Realizado a: 31/10/2022

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

Telefone: +351 214 724 040 | Fax: +351 214 724 041

Índice

1 INTRODUÇÃO 2

1.1 ENQUADRAMENTO E CARACTERIZAÇÃO 3

2 LINHAS ESTRATÉGICAS 5

2.1 PLANEAMENTO ESTRATÉGICO 6
2.2 MAPA ESTRATÉGICO 7

3 PLANO DE AÇÃO ESTRATÉGICO 2023-2025 9

3.1 OBJETIVOS OPERACIONAIS 9
3.1.1 EIXO RESPOSTAS SOCIAIS / SERVIÇOS 9
3.1.2 EIXO INCLUSÃO 10
3.1.3 EIXO QUALIDADE 10
3.1.4 EIXO IMAGEM E COMUNICAÇÃO 10
3.1.5 EIXO INVESTIGAÇÃO, INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO 11
3.1.6 EIXO SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA 11
3.1.7 EIXO CAPITAL HUMANO 112

4 INDICADORES DE DESEMPENHO 13

5 MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO 137

ANEXOS 178

ANEXO I - MAPA DE DISTRIBUIÇÃO DOS CLIENTES POR RESPOSTA SOCIAL / SERVIÇO 19
ANEXO II - QUADRO DOS INDICADORES DOS PROCESSOS-CHAVE 20

INTRODUÇÃO

A Fundação AFID Diferença apresenta o seu plano estratégico para o período temporal de 2023-2025, que tem por base a visão, a missão, os valores e os objetivos estratégicos que caracterizam a Fundação AFID Diferença.

O Plano Estratégico reúne a experiência vivida pela Instituição e o percurso desenvolvido até à presente data, com o olhar atento às recentes transformações sociais, políticas e económicas e promove os Direitos Humanos, a Diversidade, Inclusão e a Solidariedade quer ao nível dos clientes e seus familiares, quer ao nível dos colaboradores, voluntários e restantes stakeholders.

Posto isto, o Plano Estratégico não pode estar dissociado do panorama internacional e da sua influência no nosso país e nas implicações que pode ter na tomada de decisões por parta da Administração da Fundação AFID.

Este Plano Estratégico constitui a base dos Planos de Atividades, Orçamento e Política de Recursos Humanos, bem como dos vários Relatórios de Avaliação e Responsabilização a apresentar no período abrangido. Deste modo, é garantida a tradução da orientação organizacional, consubstanciada nos objetivos estratégicos e nos objetivos operacionais de curto prazo.

O ponto de partida para a definição deste Plano Estratégico é bastante diferente do existente em 2020.

Atualmente, a organização dispõe de instrumentos de gestão sólidos, tem vindo a consolidar a cultura de monitorização e procura sistematicamente a melhoria dos seus procedimentos.

Mas também temos plena consciência de que estamos perante uma conjuntura político-económico e social, completamente diferente daquela que marcou a construção do último Plano Estratégico, o que obviamente também irá influenciar a estratégia para o novo ciclo de gestão.

1. A FUNDAÇÃO AFID DIFERENÇA

1.1 Enquadramento e caracterização

A Fundação AFID Diferença é uma Fundação de Solidariedade Social, criada em 23 de junho de 2005 pela Associação Nacional de Famílias para a Integração da Pessoa Deficiente – AFID, reconhecida como Pessoa Coletiva de Utilidade Pública, Nº 13/06, por despacho do Secretário de Estado da Segurança Social, de 22 de agosto, de 2006.

É uma entidade certificada pela Norma NP EN ISO 9001:2015, pelos Referenciais da Segurança Social, Nível A, e pela Marca de Excelência "EQUASS" – Nível II – Excellence, e acreditada pela DGERT para a organização e desenvolvimento de ações de Formação.

No que diz respeito à sua envolvente externa, a Fundação AFID Diferença está sediada na região da Grande Lisboa com proximidade aos centros de decisão política, económica e social. De acordo com os serviços desenvolvidos somos tutelados Segurança Social, com quem temos desenvolvido, há longos anos, um estreito trabalho técnico assente na adoção e cumprimento das regras estabelecidas para o funcionamento das diferentes Respostas Sociais e Serviços.

A nível Internacional, nacional e local temos assento em vários fóruns de análise, estudo e investigação, nas áreas social e cultural. A nível Internacional somos associados de várias organizações de cúpula da área social da União Europeia, designadamente da COFACE, EPR, EASPD, onde vamos absorver o que de melhor se desenvolve na Europa a todos os níveis. No âmbito destas parcerias Internacionais participamos em diversos eventos e Workshops de análise do estado da arte na área social na Europa e as perspetivas de desenvolvimento de novos modelos de intervenção e de apoio social, a maioria em atividades de Benchmarking.

A Fundação AFID Diferença procura orientar toda a sua atividade, seguindo as tendências externas que possam causar impacto na intervenção que desenvolve conjuntamente com as Partes Interessadas. A articulação com os Stakeholders Nacionais e Internacionais tem sido fundamental e tem influenciado as Políticas da AFID e servido de base à implementação das mais recentes metodologias de Intervenção.

No que diz respeito à sua envolvente interna, a estrutura organizacional está assente em departamentos operacionais adaptados às atividades desenvolvidas na intervenção social, no apoio à Infância, a Pessoas com Deficiência, Idosos e à Comunidade. Por outro lado, todos os serviços de apoio à realização das atividades são geridos e desenvolvidos de forma transversal com recursos humanos, materiais e sistemas de informação e comunicação ajustados.

As funções e as responsabilidades dos intervenientes internos, em especial os Recursos Humanos, estão perfeitamente ajustadas às populações que atendemos à nossa envolvente interna e externa, relevando as questões da não discriminação e diversidade integrando, sempre que possível, uma diferenciação de género, idade e cultura e outros aspetos individuais.

VISÃO

Vida Ativa com Qualidade para as pessoas com Deficiência e outros Públicos-Alvo, numa Sociedade Inclusiva.

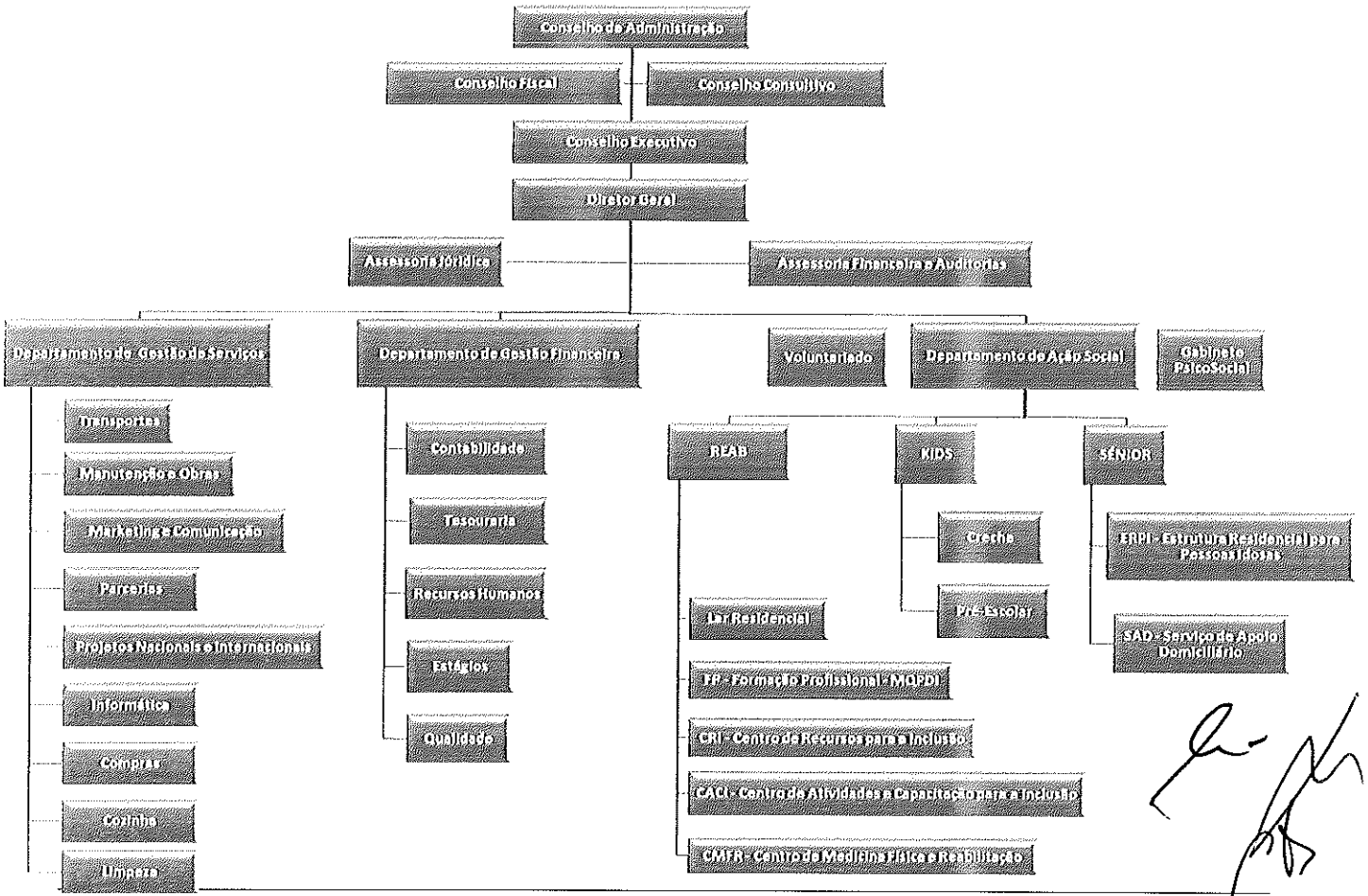
MISSÃO

Promover a autonomia e o apoio social, saúde, educação e formação de forma Sustentada, combater a exclusão, proteger os clientes, o património da Fundação e garantir a Excelência na prestação de serviços.

VALORES

- Ética
- Respeito e Rigor
- Integridade
- Solidariedade
- Igualdade de Oportunidades
- Humanização

ORGANOGRAMA



2. LINHAS ESTRATÉGICAS

A Fundação AFID Diferença encara o planeamento estratégico como uma atividade da gestão organizacional e que deve ser usada para definir prioridades, ajustar a direção da organização em resposta às mudanças que ocorrem, fortalecer metodologias e assegurar que os colaboradores e outros stakeholders estão a trabalhar rumo a objetivos comuns.

Por essa razão, analisar as nossas forças, fraquezas, oportunidades e ameaças, no momento e para o futuro, torna-se essencial para definir a nossa ação.

A **análise SWOT** que elaborámos baseou-se a dois níveis: interno e externo. Internamente, diagnosticaram-se as forças e as fraquezas. Já as oportunidades e as ameaças resultaram de uma análise à envolvente externa à Fundação AFID Diferença, elencadas na figura.

Este diagnóstico permitiu a definição dos marcos distintivos da atuação da Fundação AFID Diferença e a delineação dos objetivos estratégicos.

FORÇAS	FRAQUEZAS
- Identidade e marca da Fundação AFID Diferença - Compromisso com a missão, visão e valores - Ambição pela excelência das respostas prestadas - Confiança e envolvimento das partes interessadas - RH qualificados e interação multidisciplinar - Ambiente de trabalho favorável/RH motivados - Infraestruturas/equipamentos e ambiente para a operacionalização dos processos	- Elevada taxa de absentismo - Carência de RH em algumas carreiras - Alterações nas obrigações estatutárias e regulamentares - Alteração nas condições socio-económicas das famílias - Inadequação de parte do edificado a algumas das respostas sociais
OPORTUNIDADES	**AMEAÇAS**
- Novas Parcerias nacionais e internacionais - Diversificação das fontes de financiamento Continuar a promover projetos de investigação e desenvolvimento - Comunicação interna e externa - Novas políticas de inclusão para a pessoa com deficiência - Criação de novas respostas sociais	- Conjuntura Política e Económica mundial volátil - Condicionantes orçamentais - Saída de RH em postos de trabalho criticos - Adaptação/criação de novas respostas sociais com comparticipações do Estado desajustadas da realidade - Aumento de preços em função do contexto macroeconómico

2.1 Planeamento Estratégico

As linhas gerais estratégicas da Fundação assentam no desenvolvimento dos eixos estratégicos que a seguir evidenciamos e que constituem os pilares do desenvolvimento da nossa organização:



Estas linhas de atuação da Fundação AFID Diferença são pilares muito importantes, pois constituem uma oportunidade para (re)organizar e repensar o posicionamento da instituição perante as tendências futuras e os seus stakeholders.

É importante realçar o envolvimento e a participação dos trabalhadores na definição dos eixos estratégicos, o que em muito contribui para o desenvolvimento de uma cultura de excelência e garante do alinhamento de todos os intervenientes na execução da mesma.

Na Fundação AFID Diferença trabalhamos diariamente a olhar o futuro e isso só é possível com a participação ativa de todos.

As pessoas são um fator fundamental das organizações, e por isso apostamos no desenvolvimento do capital humano, na gestão por competências e na conciliação da vida profissional, pessoal e bem-estar dos trabalhadores.

Também queremos contribuir para um ambiente sustentável e, nesse âmbito, adotamos e atualizamos sempre que necessário, medidas de proteção do ambiente.

2.2 *Mapa Estratégico*

LINHAS ESTRATÉGICAS		OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
Respostas Sociais/Serviços	Ser uma instituição de referência na área de apoio social às pessoas com deficiência, crianças, idosos e outros públicos desfavorecidos	• Criação de dois novos equipamentos – Lisboa e Amadora • Readaptação e aplicação do modelo de intervenção Centrado na pessoa
Inclusão	Enfoque primordial em projetos e atividades de inclusão social dos nossos clientes	• Aumentar a inclusão dos clientes na comunidade através da inclusão pela arte e pelo desporto • Integrar no mercado de trabalho os jovens saídos dos diferentes cursos de formação Profissional
Qualidade	Assegurar a Excelência dos serviços em todas as áreas de intervenção e Centros/Equipamentos Sociais, mantendo a Certificação pela Norma NP EN ISO 9001:2015, pelos Referenciais da Segurança Social, Nível A e a Certificação de Excelência "EQUASS "	• Renovação da certificação anual da norma ISO e da SS • Renovação da Certificação EQUASS Excellence em 2025 • Informatização de todo o sistema de qualidade da Fundação AFID, aplicado a todas as respostas e serviços através da nossa plataforma Quality Care
Investigação, Inovação e Desenvolvimento	Promover, desenvolver e integrar projetos de investigação e desenvolvimento nas áreas de atuação da Fundação, de modo a melhorar a intervenção	• Desenvolvimento do modelo de intervenção centrado na pessoa • Desenvolvimento da plataforma Quality Care • Desenvolvimento de Projetos Internacionais nas áreas da Reabilitação de Pessoas com deficiência e na área da Demência • Desenvolvimento de Projetos Nacionais na área sénior e na área da reabilitação com maior incidência no envelhecimento da pessoa com deficiência.
Sustentabilidade	Desenvolver políticas de investimento seletivas tendo em vista dar resposta às extensas listas de espera nas áreas da Deficiência e dos Idosos, o crescimento da Instituição, quer no aumento do número de Equipamentos Socias quer no aumento do número de utentes, de colaboradores e na melhoria da eficiência e da eficácia da intervenção e assegurar a sustentabilidade da Instituição	• Desenvolvimento de negócios sociais e fora do âmbito social, mas que contribuem com a criação de mais-valias para a área social • Criação de dois novos equipamentos – Lisboa e Amadora

Capital Humano	Promover uma política estruturada de Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho e responsabilidade social e ambiental Promover uma cultura organizacional para a motivação e manutenção dos trabalhadores	• Investir na Formação interna e externa de todos os trabalhadores • Promover a conciliação da vida familiar e profissional • Promover cada vez mais a participação dos trabalhadores na organização interna da instituição • Melhorar a comunicação interna
Imagem e Comunicação	Reforçar a Marca AFID Diferença e a imagem externa pública	• Criar novas parcerias e dinamizar parcerias existentes

3. PLANO DE AÇÃO ESTRATÉGICO 2023-2025

3.1 Objetivos Operacionais

3.1.1 Eixo - Respostas Sociais / Serviços

A. Proceder à transformação do CAO em CACI, até março de 2023;
B. Aumentar a capacidade da resposta social de Lar Residencial para Pessoas com Deficiência, em mais 30 pessoas, até 2025;
C. Aumentar a capacidade da resposta social de CACI – Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão, em pelo menos, mais 75 pessoas, até 2025;
D. Aumentar a capacidade da resposta social de SAD – Serviço de Apoio Domiciliário para Pessoas com Deficiência e Idosos, em, pelo menos, mais 200 pessoas, até 2025;
E. Aumentar a capacidade da resposta social de ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosos, em, pelo menos, mais 70 pessoas, até 2025;
F. Criar a resposta social de Centro de Dia especializada em pessoas com Demência- Unidade de Neuro Estimulação – com resposta para 50 pessoas Idosas, até 2025.
G. Promover a qualidade de vida nos seus vários domínios, procurando um equilíbrio ocupacional;
H. Proporcionar atividades que vão de encontro às necessidades e expetativas do cliente – estritamente ocupacionais, ocupacionais, socialmente úteis, socioculturais e/ou terapêuticas;
I. Estimular a autorrepresentação da pessoa com deficiência, possibilitando-a a participar ativamente em decisões de caráter pessoal.
J. A Fundação AFID Diferença tem previsto desenvolver dois novos Equipamentos Sociais, até 2025, a saber:
    - Um Equipamento Social em Campolide, Lisboa, para atendimento de Pessoas com Deficiência, que irá permitir atender mais cerca de 30 Pessoas em Lar Residencial, pelo menos 60 Pessoas em CAO – Centro de Atividades Ocupacionais e cerca de 100 Idosos e Pessoas com Deficiência em SAD – Serviço de Apoio Domiciliário.
    - Um Equipamento Social em Alfragide, na Amadora, para atendimento de Pessoas Idosas, que irá permitir atender mais cerca de 70 Pessoas Idosas em ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas, cerca de 100 Idosos em SAD – Serviço de Apoio Domiciliário e 50 Idosos em Centro de Dia especializado, a nossa Unidade de Neuroestimulação, com a especialidade de atendimento a Pessoas Idosas com Deficiência.

3.1.2 Eixo - Inclusão

A. Reforçar as atividades de inclusão social assentes nos processos de inclusão, aumentando o número de pessoas com deficiência integradas, em mais 20 pessoas até 2025, inclusive;
B. Aumentar gradualmente em cerca de 10% ano as atividades ocupacionais na comunidade nas áreas oficinais até 2025, inclusive;
C. Aumentar gradualmente em cerca de 10% ano as colocações em mercado de trabalho aberto de jovens com deficiência ou défice cognitivo, saídos dos nossos cursos de Formação Profissional, até 2025;
D. Criar e/ou desenvolver competências nos clientes, de modo a facilitar a sua integração socioprofissional interna ou externa;
E. Promover a articulação das áreas sociais da Fundação com outros serviços existentes na comunidade.
F. Assegurar a participação de um cliente no Fórum Sénior da Amadora, realizado em parceria com a Câmara Municipal da Amadora. A participação neste órgão local de representação contribui para a promoção e proteção dos direitos das pessoas idosas;
G. Promover o desenvolvimento do Projeto de Empoderamento Parental – Este projeto terá inicio com as famílias das crianças da Fundação, mas o objetivo é dar a possibilidade de participação de famílias da comunidade, em articulação com a CPCJ local.

3.1.3 Eixo - Qualidade

A. Manter a certificação de Qualidade, no âmbito da Norma de Qualidade EN 9001:2015 até final de 2025, torná-la extensível para todos os Equipamentos Sociais da Fundação que a Fundação vier a criar;
B. Manter a certificação de qualidade do CAO, LAR e SAD no âmbito da Marca ISS, da Segurança Social, e mantê-la em funcionamento até 2025 e torná-la extensível para todos os equipamentos sociais que a Fundação vier a criar;
C. Fazer a renovação do Referencial EQUASS Excellence em 2024 e torná-la extensível para todos os Equipamentos Sociais que a Fundação vier a criar;
D. Desenvolver, pelo menos, 2 ações de benchmarking/benchlearning, por ano, com organizações congéneres, uma a nível nacional outra a nível internacional, de forma a melhorar a intervenção, a qualidade dos serviços e a performance institucional.
E. Informatizar de todo o sistema de qualidade da Fundação AFID, desde os serviços transversais até todas as Respostas Sociais – através do nosso software Quality Care.

3.1.4 Eixo - Imagem e Comunicação

A. Promover e desenvolver, pelo menos, duas atividades anuais de imagem que reforce a Marca AFID no terceiro sector;
B. Criar três novos produtos de merchandising até 2025, de modo a reforçar a Marca AFID.
C. Criar novas parcerias e dinamizar parcerias existentes – abertura do nosso novo espaço para dinâmicas de workshops / Ações de Responsabilidade Social com empresas parceiras.

3.1.5 Eixo - Investigação, Inovação e Desenvolvimento

A. Internacionalizar o Prémio de Investigação Científica na área da Reabilitação Dra. Maria Lutegarda.
B. Desenvolver pelo menos três projetos investigação e desenvolvimento conducente à melhoria da organização e da qualidade de vida das pessoas que atendemos, até 2025;
    - Projeto Internacional DEMENTIA - para melhorar a nível europeu, a intervenção com pessoas com demência, em ERPI ou Serviço de apoio domiciliário, utilizando tratamentos não farmacológicos.
    - Projeto Internacional Being Me – Promoção da autodeterminação das pessoas com deficiência em contextos de Lares Residenciais.
    - Projeto Nacional NED – Unidade de Neuro Estimulação na Deficiência – Perceber e intervir no processo crescente de demência nas pessoas com deficiência.
C. Desenvolver pelo menos um projeto de investigação e desenvolvimento na área da digitalização, que conduza à otimização da informação interna e externa e reduza a utilização do papel na Instituição, até 2025 - Projeto CoRe DL- Contact and Relationship in Digital Learning – Objetivo do desenvolvimento das competências digitais dos formandos e professores, focados em moldar as relações no espaço digital (social) para fortalecer a base da aprendizagem e evitar as desistências.
D. Fomentar o desenvolvimento científico dos nossos colaboradores de forma a garantir, até ao final de 2025 que pelo menos 3 deles atinjam mais um grau académico superior;
E. Apoiar o aumento da qualificação dos Recursos Humanos da Instituição, assegurando o aumento do volume de formação em 10 % até 2025;
F. Aumentar em 10% o número de estágios curriculares nas três áreas de atuação da Fundação AFID.

3.1.6 Eixo - Sustentabilidade Financeira

A. Manter uma estrutura de gestão sólida da Fundação AFID Diferença, através de uma eficiência orçamental que garanta a prossecução dos saldos provisionais positivos, melhorando a qualidade dos serviços prestados;
B. Reforçar a angariação de fundos, aumentando as receitas globais em cerca de 10 %, até 2025:
    - Construção de 2 equipamentos Sociais;
    - Construção de 2 equipamentos Habitacionais;
    - Comercialização do Software QualityCare.
C. Reduzir os custos operacionais proporcionalmente aos proveitos em 2% até ao final de 2025, através da utilização rigorosa de recursos;
D. Manter a diversidade de intervenção social, promovendo uma cultura da diversificação de receita, de pelo menos 5/ano;

E. O investimento previsto para o desenvolvimento deste plano estratégico ascenderá a cerca de 8.000.000,00 € para os quais teremos de procurar apoios públicos para a cobertura de, pelo menos, cerca de 50 % dos investimentos a efetuar. O funcionamento das novas Respostas Sociais a instalar nestes novos projetos deverá ser assegurado através de protocolos de cooperação com o ISS - Instituto de Segurança Social I.P e pelas comparticipações dos clientes e seus familiares.

3.1.7 Eixo - Capital Humano

A. Aumento dos Recursos Humanos em cerca de 25 % do quadro atual de colaboradores, principalmente os afetos aos equipamentos sociais a criar, bem como com a mudança do CAO para o CACI.
B. Assegurar o desenvolvimento de competências, fomentando a formação interna e externa;
C. Reforçar e implementação de medidas de conciliação da vida profissional, pessoal e bem-estar dos trabalhadores;
D. Diminuir o absentismo dos trabalhadores;
E. Promover atividades e projetos inovadores promovidos pelos trabalhadores;
F. Fomentar a partilha de conhecimentos entre os profissionais;
G. Reforçar as medidas no âmbito do ambiente, segurança e saúde no trabalho;
H. Desenvolver medidas no âmbito da responsabilidade social.

4. INDICADORES DE DESEMPENHO

Objetivos Estratégicos/Indicadores

		OE1. - Ser uma instituição de referência na área de apoio social às pessoas com deficiência, crianças, idosos e outros públicos desfavorecidos	Indicador	Meta	2023	2024	2025
LINHA ESTRATÉGICA 1	Respostas Sociais/Serviços	1.1	Proceder à transformação do CAO em CACI	Cumprimento e implementação do disposto em Decreto-Lei	Março 2023	x		
		1.2	Aumentar a capacidade da resposta social de Lar Residencial para Pessoas com Deficiência	N.º de admissões de pessoas com deficiência em nova estrutura de Lar Residencial	30			x
		1.3	Aumentar a capacidade da resposta social de CACI – Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão	N.º de admissões de pessoas com deficiência em nova estrutura de CACI	75			x
		1.4	Aumentar a capacidade da resposta social de SAD – Serviço de Apoio Domiciliário para Pessoas com Deficiência e Idosos	N.º de admissões de idosos e pessoas com deficiência em nova estrutura de SAD – Serviço de Apoio Domiciliário	200			x
		1.5	Aumentar a capacidade da resposta social de ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas	N.º de admissões de idosos em nova estrutura de ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas	70			x
		1.6	Criar a resposta social de Centro de Dia especializada em pessoas com Demência- Unidade de Neuro Estimulação	N.º de admissões de Centro de Dia especializada em pessoas com Demência	50			x
		1.7	Promover a qualidade de vida nos seus vários domínios, procurando um equilíbrio ocupacional	Promover a qualidade de vida	na	x	x	x
		1.8	Proporcionar atividades que vão de encontro às necessidades e expetativas do cliente – estritamente ocupacionais, ocupacionais, socialmente úteis, socioculturais e/ou terapêuticas	Promover atividades diferenciadas em função das necessidades e expetativas dos utentes	na	x	x	x
		1.9	Estimular a autorrepresentação da pessoa com deficiência, possibilitando-a a participar ativamente em decisões de caráter pessoal	Promover a participação da pessoa com deficiência	na	x	x	x
		1.10	Construção de dois novos Equipamentos Sociais	N.º de equipamentos sociais construídos e com licença de utilização	2			x
		OE2. - Enfoque primordial em projetos e atividades de inclusão social dos nossos clientes		Indicador	Meta	2023	2024	2025
LINHA ESTRATÉGICA 2	Inclusão	2.1	Reforçar as atividades de inclusão social assentes nos processos de inclusão	Número de pessoas com deficiência integradas	20			x
		2.2	Aumentar gradualmente as atividades ocupacionais na comunidade nas áreas oficinais até 2025, inclusive	Percentagem de aumento das atividades ocupacionais na comunidade nas áreas oficinais	10%			x
		2.3	Aumentar gradualmente as colocações em mercado de trabalho aberto de jovens com deficiência ou défice cognitivo, saídos dos nossos cursos de Formação Profissional	Percentagem de colocações em mercado de trabalho aberto de jovens com deficiência ou défice cognitivo, saídos dos nossos cursos de Formação Profissional	10%			x
		2.4	Criar e/ou desenvolver competências nos clientes, de modo a facilitar a sua integração socioprofissional interna ou externa	Promover e desenvolver competências nos clientes	na	x	x	x

	2.5	Promover a articulação das áreas sociais da Fundação com outros serviços existentes na comunidade	N.º de parcerias (formais e informais) estabelecidas na comunidade tendo em vista a articulação com as áreas sociais da Fundação	6	x	x	x
	2.6	Assegurar a participação de clientes no Fórum Sénior da Amadora, tendo em vista contribuir para a promoção e proteção dos direitos das pessoas idosas	Assegurar a participação de clientes no Fórum Sénior da Amadora	1	x	x	x
	2.7	Promover o desenvolvimento do Projeto de Empoderamento Parental	Este projeto terá inicio com as famílias das crianças da Fundação, mas o objetivo é dar a possibilidade de participação de famílias da comunidade, em articulação com a CPCJ local	na			x
LINHA ESTRATÉGICA 3 Qualidade	OE3. - Assegurar a Excelência dos serviços em todas as áreas de intervenção e Centros/Equipamentos Sociais, mantendo a Certificação pela Norma NP EN ISO 9001:2015, pelos Referenciais da Segurança Social, Nível A e a Certificação de Excelência "EQUASS "		Indicador	Meta	2023	2024	2025
	3.1	Manter a certificação de Qualidade, no âmbito da Norma de Qualidade EN 9001:2015 até final de 2025, torná-la extensível para todos os Equipamentos Sociais da Fundação que a Fundação vier a criar	N.º de certificações de Qualidade ISO até final de 2025	2			x
	3.2	Manter a certificação de qualidade do CAO, LAR e SAD no âmbito da Marca ISS, da Segurança Social, e mantê-la em funcionamento até 2025 e torná-la extensível para todos os equipamentos sociais que a Fundação vier a criar	N.º de certificações de Qualidade Marca ISS até final de 2025	2			x
	3.3	Fazer a renovação do Referencial EQUASS Excellence em 2024 e torná-la extensível para todos os Equipamentos Sociais que a Fundação vier a criar	Renovação do Referencial EQUASS Excellence	1		x	
	3.4	Desenvolver, ações de Benchmarking/ benchlearning , com organizações congéneres, a nível nacional e a nível internacional, de forma a melhorar a intervenção, a qualidade dos serviços e a performance institucional.	N.º de Ações de Benchmarking/ benchlearning realizadas por ano	2	x	x	x
	3.5	Informatizar o sistema de qualidade da Fundação AFID, desde os serviços transversais até todas as Respostas Sociais – através do nosso software Quality Care	Percentagem de Respostas Sociais/Serviços informatizados até ao ano 2025	100%			x
LINHA ESTRATÉGICA 4 Imagem e Comunicação	OE4. - Reforçar a Marca AFID Diferença e a imagem externa pública		Indicador	Meta	2023	2024	2025
	4.1	Promover e desenvolver, atividades anuais de imagem que reforcem a Marca AFID no terceiro sector	N.º de atividades anuais de imagem desenvolvidas	2	x	x	x
	4.2	Criar novos produtos de merchandising até 2025, de modo a reforçar a Marca AFID	N.º de produtos de merchandising criados de modo a reforçar a Marca AFID	3			x
	4.3	Criar novas parcerias e dinamizar parcerias existentes – abertura do nosso novo espaço para dinâmicas de workshops / Ações de Responsabilidade Social com empresas parceiras	N.º de parcerias (formais e informais) criadas	3			x

		OE5. - Promover, desenvolver e integrar projetos de investigação e desenvolvimento nas áreas de atuação da Fundação, de modo a melhorar a intervenção	Indicador	Meta	2023	2024	2025
LINHA ESTRATÉGICA 5 Investigação, Inovação e Desenvolvimento	5.1	Internacionalizar o Prémio de Investigação Científica na área da Reabilitação Dra. Maria Lutegarda	Internacionalizar o Prémio de Investigação Científica na área da Reabilitação Dra. Maria Lutegarda	1			x
	5.2	Desenvolver projetos investigação e desenvolvimento conducente à melhoria da organização e da qualidade de vida das pessoas que atendemos, até 2025	N.º de projetos de investigação desenvolvidos	2			x
	5.3	Desenvolver um projeto de investigação e desenvolvimento na área da digitalização, que conduza à otimização da informação interna e externa e reduza a utilização do papel na Instituição, até 2025	N.º de projetos de investigação e desenvolvimento na área da digitalização desenvolvidos	1			x
	5.4	Fomentar o desenvolvimento científico dos nossos colaboradores de forma a garantir, até ao final de 2025 que atinjam mais um grau académico superior	N.º de trabalhadores que atingiram grau académico superior ao atual	3			x
	5.5	Apoiar o aumento da qualificação dos Recursos Humanos da Instituição, assegurando o aumento do volume de formação até 2025	Percentagem de aumento do volume de formação	10%			x
	5.6	Aumentar o número de estágios curriculares nas três áreas de atuação da Fundação AFID	Percentagem de aumento do n.º de estágios curriculares	10%			x
		OE6. - Desenvolver políticas de investimento seletivas tendo em vista dar resposta às extensas listas de espera nas áreas da Deficiência e dos Idosos, o crescimento da Instituição, quer no aumento do número de Equipamentos Socias quer no aumento do número de utentes, de colaboradores e na melhoria da eficiência e da eficácia da intervenção e assegurar a sustentabilidade da Instituição	Indicador	Meta	2023	2024	2025
LINHA ESTRATÉGICA 6 Sustentabilidade Financeira	6.1	Manter uma estrutura de gestão sólida da Fundação AFID Diferença, através de uma eficiência orçamental que garanta a prossecução dos saldos previsionais positivos, melhorando a qualidade dos serviços prestados	Saldos Operacionais	Positivos	x	x	x
	6.2	Reforçar a angariação de fundos, aumentando as receitas globais até 2025	Percentagem de aumento dos donativos	10%			x
	6.3	Reduzir os custos operacionais proporcionalmente aos proveitos em 2% até ao final de 2025, através da utilização rigorosa de recursos	Percentagem de redução dos custos operacionais	2%			x
	6.4	Manter a diversidade de intervenção social, promovendo uma cultura da diversificação de receita, de pelo menos 5/ano	N.º de origens de fontes de receitas	5/ano			
		OE7. - Promover uma política estruturada de Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho e responsabilidade social e ambiental e uma cultura organizacional para a motivação e manutenção dos trabalhadores	Indicador	Meta	2023	2024	2025
LINHA ESTRATÉGICA 7 Capital Humano	7.1	Aumento dos Recursos Humanos, principalmente os afetos aos equipamentos sociais a criar, bem como com a mudança do CAO para o CACI	Percentagem de aumento dos RH, em função da criação dos novos equipamentos sociais e restruturação do CACI	25%			x

	7.2	Assegurar o desenvolvimento de competências, fomentando a formação interna e externa	Percentagem de aumento do volume de formação	10%			x
	7.3	Reforçar e implementação de medidas de conciliação da vida profissional, pessoal e bem-estar dos trabalhadores	Nº de medidas de conciliação da vida profissional, pessoal e bem-estar implementadas	1/ano	x	x	x
	7.4	Diminuir o absentismo dos trabalhadores	Redução da taxa de absentismo dos trabalhadores, a cada ano	1	x	x	x
	7.5	Promover atividades e projetos inovadores promovidos pelos trabalhadores	Nº de candidaturas apresentadas por trabalhadores Vs aprovação para desenvolvimento	2/1			x
	7.6	Fomentar a partilha de conhecimentos entre os profissionais	Nº de encontros temáticos internos realizados.	1/ano	x	x	x
	7.7	Reforçar as medidas no âmbito do ambiente, segurança e saúde no trabalho	Nº de iniciativas de promoção da saúde no trabalho realizadas.	2/ano	x	x	x
	7.8	Desenvolver medidas no âmbito da responsabilidade social.	Nº de ações de responsabilidade social realizadas	1/ano	x	x	x

5. MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO

A monitorização e avaliação traduz-se no acompanhamento do desempenho de todas as respostas sociais/serviços, com o intuito de assegurar o cumprimento dos objetivos fixados no Plano Estratégico e nos Planos de Atividades e respetivos Orçamentos, através da recolha de indicadores de desempenho no sentido de identificar tendências e desvios, e adotar medidas corretivas adequadas atempadamente.

Todos os indicadores são devidamente monitorizados e triangulados com os processos-chave existentes no nosso sistema de gestão da qualidade, estabelecendo-se assim a interligação necessária, como se pode observar na figura infra (Modelo do SGQ baseado nos Processos Chave)

A Fundação assegura que os seus processos-chave são conduzidos sob condições controladas, nomeadamente através da disponibilização de documentos de suporte, da utilização de instalações, equipamentos, bens e serviços adequados, da qualificação e formação dos seus recursos humanos.

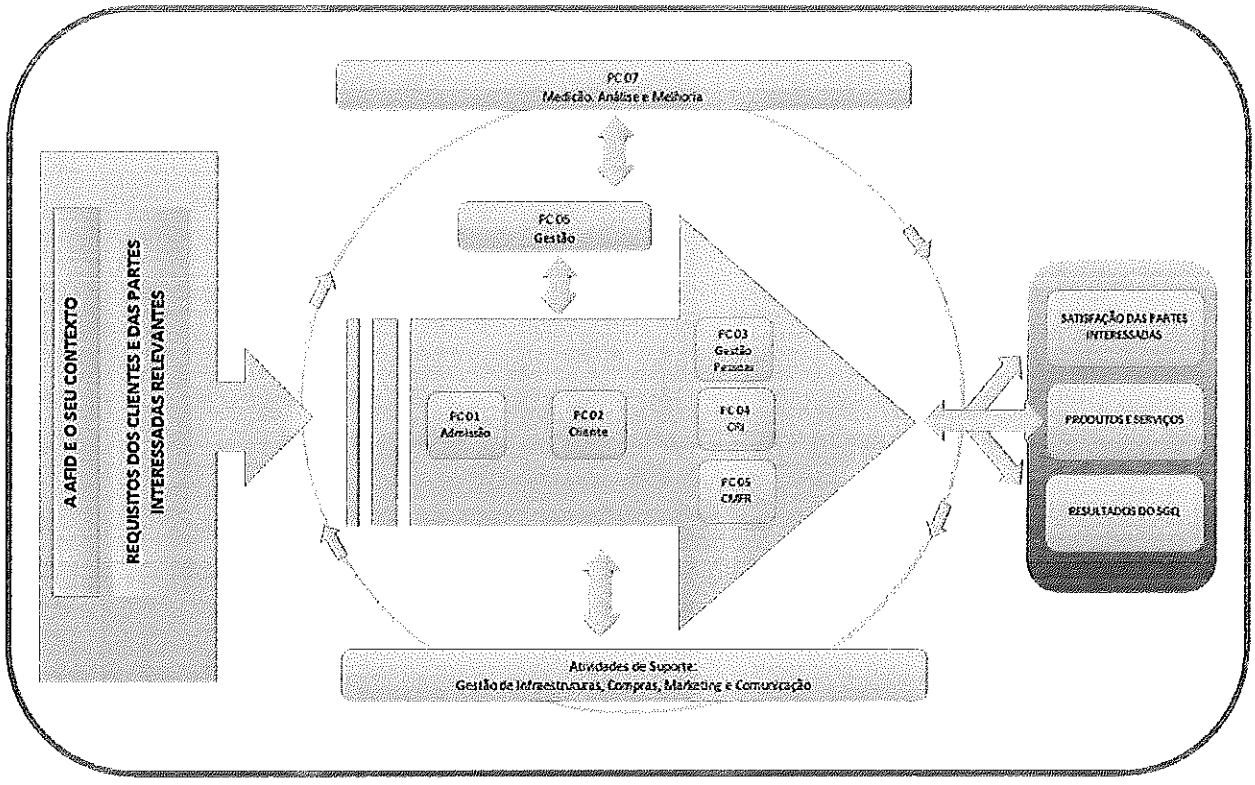


Figura 1 – Modelo do SGQ baseado nos Processos Chave

Desta forma, acreditamos que se encontra garantido o acompanhamento regular dos nossos processos-chave e da estratégia delineada, assegurando a sua execução no triénio 2023-2025.

ANEXOS

ANEXO I

Mapa de distribuição dos clientes por Resposta Social / Serviço

ÁREA	Resposta Social / SERVIÇO	Local	Nº de Clientes
REAB	Lar Residencial	Sede	25
	Lar Residencial	CSA	11
	CAO Sede	Sede	95
	CAO Alfragide	CSA	20
	Apoio Domiciliário	Sede	24
	Formação Profissional	Sede	102
	Centro de Recursos Inclusão	Escolas	265
Sub-Total			542
KIDS	Creche	AFID Geração	40
	Creche	Venteira	58
	Creche	CRZ	55
	Pré Escolar	CRZ	25
Sub-Total			178
SÉNIOR	ERPI	AFID Geração	63
	SAD 5 Dias	Sede	45
	SAD 7 Dias	AFID Geração	50
	SAD 7 Dias	Sede	20
	AmaSénior	AFID Geração	100
	Cantinas Sociais	CRZ	39
Sub-Total			317
SAÚDE	CMFR	Sede	600*
Sub-Total			600
TOTAL	REAB		542
	KIDS		178
	SÉNIOR		317
	SAÚDE		600
	TOTAL		**1637**

* Serviços em ambulatório através de sessões terapêuticas

ANEXO II

Quadro dos Indicadores dos Processos-Chave

Índice	Indicadores para o Processo-Chave Admissão	Meta 2022
A	Nº de Entrevistas de Avaliação	300
B	Nº de Clientes admitidos CRI	265
C	Nº de Clientes admitidos CMFR	600
D	Nº de Clientes admitidos Formação Profissional	102
	Indicadores para o Processo-Chave Cliente	
E	Taxa de Avaliações de PDI´s com sucesso	≥ 80%
F	Taxa de PDI´s com sugestões dos Clientes	≥ 80%
G	Taxa de sucesso dos objetivos por Domínio QdV	≥ 70%
H	Taxa de sucesso dos objetivos por Domínio QdV - Inclusão Social	≥ 50%
I	Taxa de sucesso dos objetivos por Domínio QdV – Desenvolvimento pessoal	≥ 50%
J	Nº de reuniões com Clientes e significativos	1323
K	Taxa de clientes em atividades socialmente úteis, sócio-ocupacionais e estágios e integração profissional	≥ 75% - FP ≥ 25% - CAO
L	Nº de organizações que proporcionam estágios e inserção de Clientes	30
M	Nº médio de serviços por Cliente	9
N	Volume de horas do grupo de Autorepresentação	≥ 80
O	Taxa de clientes que participam em atividades de PASC	≥ 60%
	Indicadores para o Processo-Chave Gestão de Pessoas	
P	Taxa de Colaboradores licenciados ou mestres	≥ 25%
Q	Taxa de Rotatividade de colaboradores	≤ 20%
R	Grau de cumprimento dos Planos de Formação Interna	≥ 75%
S	Taxa de Colaboradores participantes em ações de formação	≥ 50%
T	Volume de horas de formação Interna	≥ 3000h
U	Nº de Estágios Curriculares ou Profissionais	≥ 50
	Indicadores para o Processo-Chave CRI	
V	Nº de clientes em PIT	25
W	Taxa de execução das sessões	≥ 65%
	Indicadores para o Processo-Chave CMFR	
X	Nº de Clientes CMFR	600
Y	Nº de consultas CMFR	800
Z	Volume de sessões terapêuticas	12000

	Indicadores para o Processo-Chave Gestão	
AA	Taxa de Execução do Plano de Marketing e Comunicação	≥ 90%
AB	Nº de Parceiros	≥ 100
AC	Taxa de Execução dos Planos de Atividades	≥ 80%
AD	Taxa de Execução do Plano de Manutenção	≥ 80%
	Indicadores para o Processo-Chave Medição, Análise e Melhoria	
AE	Grau de satisfação dos clientes	≥ 3,60
AF	Grau de satisfação dos colaboradores	≥ 3,30
AG	Grau de satisfação dos Parceiros	≥ 3,80
AH	Grau de satisfação dos Voluntários	≥ 3,00
AI	Nº de Atividades de Benchmarking e Benchlearning	≥ 6
AJ	Taxa de Execução do Plano de Qualidade	≥ 75%
	Indicadores para o Processo-Chave Formação MQPDI	
AK	Nº de Ações de Formação realizadas	18
AL	Taxa de execução do Plano de Formação	≥ 95%
AM	Volume de horas de formação	≥ 1596h
	Indicadores para o Desempenho Económico e Financeiro	
	Resultados Líquidos do Exercício	≥ 0
	Taxa de evolução dos Proveitos em relação ao ano anterior	≥ 2 %
	Taxa de evolução dos Custos em relação ao ano anterior	≤ 1 %
	Investimentos	1.300.000 €
	Taxa de aumento das receitas provenientes de parcerias e mecenato social	≥ 2 %
	Liquidez Geral	≥ 1
	Solvabilidade	≥ 10%
	Taxa de fornecimentos e serviço externos nos custos gerais	≤ 40 %
	Taxa das despesas com pessoal nos custos gerais	≤ 55 %
	Grau de execução orçamental	≥ 95%

