afid

fundação afid diferença

Relatório de Atividades Fundação AFID Diferença

|2020|

Realizado a: 19

19/03/2021

Morada: Rua Quinta do Paraíso, Alto Moinho, 2610-316 Amador
Telefone: +351 214 724 040 | Fax: +351 214 724 04

Índice

1. Introdução ***4***

2. População Alvo ***8***

2.1. Caracterização geral da população apoiada 8

2.2. Abrangência dos serviços 9

3. Estado das ações resultantes das anteriores revisões pela Gestão ***10***

4. Alterações ao contexto Relevantes para o Sistema de Gestão ***12***

4.1. Contexto Interno 12

4.2. Contexto Externo 12

5. Realização ***10***

Cultura da Qualidade da AFID **12**

5.1. Objetivos 14

5.2. Desempenho dos Processos 14

Abordagem Centrada na Pessoa **12**

5.2.1 – PC 1 – Admissão 16

5.2.2 – PC 2 – Cliente 16

5.2.3 – PC 3 – Formação Interna 17

5.2.4 – PC 4 – CRI 16

5.2.5 – PC 5 – CMFR 16

5.2.6 – PC 6 – Gestão 17

5.2.7 – PC 7 – Melhoria Contínua 16

5.2.8 – PC 8 – Formação MQPDI 17

5.3. Conformidade de produtos e Serviços, Não conformidades e Ações corretivas 23

5.4. Resultados das auditorias 25

5.4.1 – Auditorias de 1ª Parte 25

5.4.2 – Auditorias a Fornecedores 27

5.4.3 – Auditorias de 3ª Parte 27

5.4.2 – Visitas de Acompanhamento 27

5.5. Eficácia das ações empreendidas para tratar Riscos e Oportunidades 25

5.6. Oportunidades de Melhoria 25

5.7. *Benchmarking* e *Benchlearning* 25

6. Satisfação e Retorno de Informação das Partes Interessadas *10*

6.1. Clientes 30

6.2. Colaboradores 32

6.3. Parceiros 33

6.4. Voluntários 34

6.5. Entidades Reguladoras, Financiadoras, Protocolares e Tutela 34

6.6. Organismos Governamentais e Autarquias 35

6.7. Comunidade 35

6.8. Outras Partes Interessadas Relevantes 35

8. Adequação de Recursos 36

8.1. Gestão de Pessoas 36

8.2. Infraestruturas 38

8.3. Parcerias 39

8.4. Marketing e Comunicação 40

8.5. Desempenho de Fornecedores Externos 41

8.6. Responsabilidade Social e Ambiental 41

8.7. Ambiente para a Operacionalização dos Processos de Trabalho 41

9. Projetos 43

9.1. Investigação 43

9.2. Inovação e Desenvolvimento 44

10. Gestão e Contas da Fundação 46

10.1. Situação Patrimonial 46

10.2. Situação financeira 47

10.3. Situação Económica/Exploração 47

10.4. Indicadores de Realização – Evolução 47

10.4. Indicadores de Realização – Face ao previsto 48

11. Perspetivas Futuras 48

12. Nota Final 49

1. Introdução

De acordo com as disposições legais e estatutárias, vão V. Exas. reunir em Conselho de Administração para discutir e deliberar sobre as Demonstrações Financeiras e o Relatório das 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 2020.

Apesar dos efeitos negativos da Pandemia COVID-19, a Fundação AFID Diferença tem vindo a reforçar o seu posicionamento como organização de referência no sector social no contexto nacional, dando cumprimento às orientações estratégicas assentes nos valores da ética, integridade, solidariedade, respeito, rigor, humanização e igualdade de oportunidades, valores estes que servem de farol para a intervenção junto dos nossos clientes, famílias e parceiros. Esta intervenção tem-se pautado pela promoção da autonomia, apoio social, saúde, educação e formação dos clientes que atendemos, de forma sustentada, protegendo os clientes e o património da Fundação, garantindo a excelência na prestação dos serviços.

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

- **Conselho de Administração**
  Presidente - Dr. Domingos Marques Alves Rosa
  Vice-Presidente - Dr. Carlos Alberto Correia de Andrade
  Secretário – Dr. António Ramos Preto
  Vogal - Dr. Francisco Luís Murteira Nabo
  Vogal - Dr. João José Correia Gomes Esteves
  Vogal - Dr. Luís Manuel Martins Rebelo
  Vogal – Eng. José Teixeira Monteiro

- **Conselho Executivo**
  Presidente – Dr. Domingos Marques Alves Rosa
  Vice-Presidente – Dr. Carlos Alberto Correia Andrade
  Vogal – Eng. José Teixeira Monteiro

- **Conselho Fiscal**
  Presidente – Dr. Francisco Manuel Constantino Pinto (ROC)
  Vice-Presidente – D. Maria Antónia Ferreira Monteiro Ramos da Costa
  Vogal – Sr. Adriano Fernando da Silva Leiria

O plano estratégico da Fundação AFID para o triénio de 2020-2022 define um conjunto eixos estratégicos orientadores de intervenção e que serão analisados de seguida:

► ***Eixo da Ação Social/Serviços*** - A Fundação AFID Diferença é por excelência uma organização de carácter social, pelo que em 2020, apesar de ser um ano marcado pela pandemia COVID19, deu continuidade à sua missão e manteve em funcionamento **nove Respostas Sociais ou Serviços**, desenvolveu programas de **Inovação Social**, bem como serviços especializados abertos à comunidade. Por imposição governamental encerrámos em março de 2020 as respostas sociais

de CAO, Creche, Pré-escolar e o serviço do CMFR. Ainda assim, apesar do encerramento dos equipamentos (entre março e junho de 2020), mantivemos as atividades com os clientes destas respostas sociais, nomeadamente:

- *Creches e Pré-Escolar* – As educadoras e auxiliares de ação educativa mantiveram contacto frequente com as crianças e seus pais através de propostas de atividades a desenvolver em família. Foram realizadas reuniões via Zoom ou Facebook, com o objetivo de melhorar a comunicação entre a Fundação e as famílias/crianças. Após análise de algumas plataformas de comunicação que facilitam e motivam a relação entre a instituição e as famílias, decidimos avançar, em setembro de 2020, para o uso da plataforma WEDUC. Esta plataforma permite-nos comunicar com os pais as atividades diárias realizadas pelas crianças, seja através de fotos, de pequenos vídeos ou de relatórios diários. A utilização da WEDUC foi e é fundamental nesta fase em que as famílias estão impossibilitadas de entrar na creche e de saber, ao pormenor, o que se passa dentro desta resposta social.

- *CAO* – Os técnicos mantiveram contacto telefónico, realizaram videochamadas e usaram as plataformas digitais para dar continuidade ao acompanhamento dos clientes de CAO. Foram selecionadas várias formas de comunicação, de acordo com a realidade de cada família. Foram lançados desafios para a concretização de atividades ocupacionais. Foram realizadas sessões de psicologia com os clientes que manifestaram interesse e necessidade deste tipo de intervenção. Não só para os que já tinham sessões presenciais, mas também para alguns que expressaram dificuldade em lidar com as emoções nestes tempos difíceis.

- *CMFR* – No período de encerramento, por não realizar as atividades normais de fisioterapia, hidroterapia, entre outros, a Fundação aproveitou para realizar obras de melhoramento do ginásio e sala de terapias. Foi criado um espaço para atendimento aos clientes, com a colocação de um acrílico e que permite manter a privacidade dos clientes que se encontram em tratamento. Foi feito um investimento significativo na aquisição de novos equipamentos para o centro, tais como uma passadeira, uma marquesa bipartida hidráulica, um aparelho combinado de eletroterapia, um aparelho de ultra-som e um aparelho de laser. Em novembro de 2020, passou a fazer parte do CMFR, o projeto da UADI dando continuidade às terapias da fala, ocupacional e fisioterapias com crianças.
  No caso da piscina, esta encontra-se encerrada desde março de 2020 até ao presente, por orientação da Saúde Pública da Amadora.

De forma a adequar a atividade desenvolvida nas diversas respostas sociais com as orientações da Direção Geral de Saúde, foram concretizadas algumas alterações às dinâmicas implementadas na Fundação, nomeadamente:

- ✓ Realização de webinares com as famílias da área sénior e da reabilitação, com o objetivo de manter a proximidade entre a Fundação e as famílias, num tempo em que não é possível chamar as pessoas a participar em atividades presenciais;

- ✓ Adaptação de espaços, quer na Sede quer no edifício Geração, para a realização de visitas, cumprindo com o distanciamento exigido pelas normas;
- ✓ Aumento significativo do uso de novas tecnologias para comunicar com as famílias com visitas virtuais;
- ✓ Reforço da formação sobre utilização de EPI's, medidas de higiene e segurança;
- ✓ Disseminação do Plano de Contingência para promover uma ação concertada por parte de todos os colaboradores da Fundação;
- ✓ Dinamização de atividades socioculturais realizadas, na sua grande maioria, no exterior da Fundação e que, perante o contexto pandémico, tivemos de realizar no interior. Por exemplo, as atividades lúdicas de verão, como as idas à praia e os riscos que isso poderia trazer para os nossos jovens do LAR, foram substituídas por uma piscina no nosso jardim.
- ✓ O projeto **'Capacitar para Cuidar'** – resultante de uma parceria entre a Fundação AFID, a Câmara Municipal da Amadora e a Fundação Calouste Gulbenkian, teve de ser adaptado devido à pandemia tendo as sessões presenciais passado para sessões via zoom.

► ***Eixo Inclusão*** – A inclusão de pessoas com deficiência na sociedade é um dos objetivos estratégicos da Fundação AFID. Reforçar as atividades de inclusão social através da integração de clientes em atividades ocupacionais na comunidade foi um objetivo traçado no plano estratégico e para colocá-lo em prática contamos com o apoio de parceiros (organizações, instituições e empresas que acolhem clientes do CAO). No ano de 2020 integramos 24 jovens.

Na formação profissional contamos com 7 entidades/serviços de parceria que integram em prática de contexto de trabalho os formandos das diversas áreas de formação.

Outra área importante de inclusão de pessoas com deficiência é a inclusão de alunos que frequentam o ensino público através de planos individuais de transição. Estes planos têm como objetivo a frequência durante um ano letivo dos alunos em atividades ocupacionais ou de formação para despiste de áreas vocacionais. No ano de 2020 integramos 23 alunos em PIT.

► ***Eixo da Comunicação e Imagem*** - A este nível foram desenvolvidas várias ações de marketing e comunicação tendentes ao reforço da **Marca AFID**. Apoiadas no Plano de Marketing, estas ações, por força da pandemia, viram reduzidas os seus números no exterior, por exemplo ao nível das exposições de artes plásticas, mas também de ações e eventos realizados no interior das nossas instalações, por exemplo os workshops com voluntários vindos de empresas.

Contudo, ao nível de ações/campanhas de Responsabilidade Social de empresas parceiras privadas, vimos subir o número de solicitações. O trabalho ao nível da comunicação interna e externa foi realizado através do Site e das Redes Sociais e em outras atividades no âmbito da comunicação, tais como as Newsletters da AFIDSÉNIOR, da AFIDKIDS e a geral da Fundação AFID.

O lançamento da 2ª Edição do Prémio de Investigação Científica na área da Reabilitação Dra. Maria Lutegarda, nos finais de 2020 serviu também para impulsionar o reconhecimento da Marca AFID e o reconhecimento da comunidade na estratégia de melhoria contínua dos serviços da Fundação.

Em 2020 mantivemos a parceria ao nível da comunicação externa através da agência de comunicação externa, refletindo-se num aumento da presença nos media de todos os eventos levados a cabo durante o ano de 2020, com especial atenção para a crescente presença no media de referência a escala nacional.

► ***Eixo Qualidade*** – A Fundação AFID Diferença ao longo do ano 2020 manteve as Certificações de Qualidade dos Referenciais da Segurança Social, de nível A, para o CAO, Lar Residencial e SAD e manteve a certificação ISO:9001:2015 em todos os equipamentos e serviços, com exceção da UADI. Em 2020 estávamos preparados para a renovação da Certificação de Qualidade EXCELLENCE do referencial EQUASS – European Quality in Social Services, atribuída pelo EPR - European Platform for Reabilitation, contudo a auditoria teve de ser adiada para março de 2021 em virtude da pandemia.

No ano de 2020 manteve-se a Certificação da DGERT ao nível da Formação, de modo a continuar o desenvolvimento das áreas de formação profissional para Qualificação das Pessoas com Deficiência e Incapacidades e para o aumento da sua dinâmica de formação de ativos.
Em 2020 a AFID manteve a distinção de instituição protetora dos direitos das crianças através da atribuição *do* ***Selo Protetor*** pela Comissão Nacional de Promoção dos Direitos das Crianças e Jovens e manteve o ***Selo de Excelência do Voluntariado*** atribuído pela CPV - Associação Portuguesa do Voluntariado e também, *o* ***Selo da Diversidade,*** instituído pela Carta Portuguesa para a Diversidade, na categoria de Recrutamento, Seleção e Práticas de Gestão de Pessoas, ao lado de grandes empresas nacionais e algumas multinacionais.

► ***Eixo Sustentabilidade Financeira e Ambiental*** – A sustentabilidade financeira de toda a organização foi assegurada essencialmente pelo rigor da gestão, otimização de recursos materiais e humanos, controlo de custos e pelas receitas fixas, ou seja, as comparticipações das entidades oficiais tutelares e pelas famílias. A sustentabilidade financeira assentou também em projetos como o da AFID Green, uma Empresa de Inserção da Associação Nacional de Famílias para a Integração da Pessoa Deficiente – AFID.

Também a responsabilidade social teve um papel importante através da realização de campanhas de angariação de donativos, ações de melhoria das instalações, desenvolvimentos de atividades com os nossos clientes e promoção e divulgação externa da marca AFID junto do tecido empresarial. Fazendo parte das ideias defendidas pela Fundação AFID os recorrentes problemas ambientais, faz, naturalmente, parte da nossa preocupação a sustentabilidade ambiental e para a qual definimos uma estratégia de eficiência, resiliência e sustentabilidade.

► ***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 e estágios académicos. Ao longo de 2020 estabelecemos parcerias com entidades formativas no sentido de apoiar 24 estágios académicos e profissionais que passaram pela Fundação AFID Diferença. Estamos neste momento a desenvolver uma metodologia de avaliação da Qualidade de Vida, contando com o apoio da Professora Dra. Cristina Simões vencedora da 1ª Edição do Prémio Dra. Maria Lutegarda.

Em 2020 estivemos envolvidos em **5 projetos *Erasmus +*** a nível europeu, que descreveremos à frente no relatório. Também no âmbito da Investigação e Desenvolvimento foi lançado no final de 2020 a 2ª Edição do Prémio de Investigação na área da Reabilitação Dra. Maria Lutegarda.

Ao nível do desenvolvimento a Fundação desenvolveu **atividades de Benchmarking**, neste período somente através das plataformas virtuais, 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.

Ao nível do desenvolvimento da formação interna, realizámos ao longo do ano de 2020 ações de formação que obtiveram um elevado índice de participação. Daremos conta desta atividade formativa no capítulo da Formação. Em 2020 a Fundação AFID Diferença não obteve qualquer apoio financeiro para a realização e implementação do seu Plano de Formação dirigido aos colaboradores e dirigentes, contudo a perspetiva para 2021 é a de que irá existir fundos do IEFP para esta formação interna.

2. População Alvo

2.1. Caracterização geral da população apoiada

ÁREA	Respostas Sociais	LOCAL	Nº DE UTENTES
DEFICIÊNCIA	LAR Residencial	Centro Zambujal	25*
	LAR Residencial	Centro Alfragide	11*
	CAO	Centro Zambujal	95*
	CAO	Centro Alfragide	20*
	Apoio Domiciliário	Centro Zambujal	24*
	Formação Profissional	Centro Zambujal	105
	CRI	Centro Zambujal	266**
	Programas Individuais Transição	Centro Zambujal	23
SUB-TOTAL			**569**
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	58*
	UNE – Unidade de Neuro estimulação	AFID Geração	19
SUB-TOTAL			**255**
SAÚDE	CMFR	Centro Zambujal	284
	Unidade de Apoio ao Desenvolvimento	Centro Zambujal	23
SUB-TOTAL			**307**
Apoio Social	Cantinas Sociais*	Centro Zambujal	39*
Apoio ao Emprego	Programa INCORPORA	Centro Zambujal	105
SUB-TOTAL			**144**
TOTAL			**1453**

*Números estabelecidos nos Acordos de Cooperação, Termos de Aceitação e decisões da Fundação.
** Ano letivo 2019/2020

Em termos globais ao longo do ano de 2020 a Fundação AFID apoiou **1453** clientes através dos Acordos da Segurança Social, IEFP, Ministério da Educação e Subsistemas de Saúde e programas de intervenção e apoio social.

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, mais ainda num ano tão difícil ao nível emocional para todos aqueles para os quais trabalhamos. A abrangência de serviços envolveu igualmente, e sempre que foi necessário, entidades externas por forma a obtermos uma melhor articulação, 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 em virtude do ano que passámos e que estamos a passar, teve um aumento no número de colaboradores, no sentido de melhorar o atendimento e o apoio a todos os nossos candidatos na integração nas respostas e serviços da AFID ou no encaminhamento para o exterior, apoiar as famílias dos nossos clientes e os nossos colaboradores e suas famílias.
- ✓ A Integração dos **PITs – Programa de Individuais de Transição** – apoiando os alunos com deficiência e incapacidades na transição entre a escola e a inclusão na sociedade.
- ✓ Programa **UNE – Unidade de Neuro Estimulação** – continuidade de serviços de apoio a pessoas com demência, que a partir do confinamento ficou em atividade só para clientes da nossa ERPI.
- ✓ Programa **Incorpora** – apoio na procura de emprego para pessoas em risco ou situação de exclusão, que face à pandemia aumentaram o número de desempregados, mas também aumentou o número de beneficiários que conseguimos colocar no mercado de trabalho. A nível interno ajudamos os jovens e adultos que terminam a sua formação profissional e na inclusão social dos jovens de CAO.
- ✓ **Oficina de limpeza** – um serviço em parceria com a Camara Municipal da Amadora e que visa o alargamento dos serviços prestados aos idosos.
- ✓ **CMFR** – um serviço aberto à comunidade, mas também disponível para atendimento dos clientes de CAO e Lar Residencial.
- ✓ No Protocolo de Cooperação do Programa das Cantinas Sociais, mantivemos a taxa máxima de refeições servidas a pessoas carenciadas.

Todos os nossos serviços complementares de **transporte** e **serviços clínicos** (Médico de Clinica Geral, Fisiatra, Neurologista, Nutricionista e Atendimento Médico Noturno) são também o garante e contribuem para a abrangência e continuidade de serviços.

Destacamos ainda 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. Com por exemplo, o **CLAS** - Conselho Local de Ação Social, o **PEES** – Plano Estratégico para o Envelhecimento Sustentável da Amadora, a **EASPD** - European Association of Service Providers for Persons with Disabilities e o **EPR** – European Platform for Reabilitation, bem com as parcerias dos grupos de Benchmarking e de projetos ERASMUS +.

3. Estado das ações resultantes das anteriores revisões pela Gestão

Desde a última revisão pela gestão destacamos as seguintes ações, sendo que algumas ainda estão em curso, a saber:

- ✓ Parceria com a Siemens e a empresa Saude@home para a realização de uma experiência piloto com a criação de uma plataforma que permita guardar e avaliar os dados de saúde dos clientes na ERPI;
- ✓ Revisão dos Manuais de Funções, Gestão de Pessoas, Acolhimento, Políticas e Gestão;
- ✓ Revisão da metodologia de avaliação de desempenho e de fornecedores;
- ✓ Implementação de um serviço informático na área da infância – WEDUC para partilha de atividades e informação entre a resposta social e os pais;
- ✓ Realização de encontros da qualidade e reuniões de equipa sobre o SGQ;
- ✓ Alargamento dos serviços de formação profissional pelo aumento do número de formandos;
- ✓ Desenvolvimento e alargamento das parcerias transnacionais para a promoção de projetos de I&D, através do programa Erasmus +;
- ✓ Desenvolvimento do projeto "Capacitar para Cuidar" da área sénior, através de ações de capacitação de cuidadores formais na área das demências que contou com a Parceria da Camara Municipal da Amadora;
- ✓ Realização de webinares para famílias da área sénior e reabilitação;
- ✓ Aumento da presença da Fundação AFID nos meios de comunicação social;

Da Revisão pela Gestão de 2020 destacamos os seguintes resultados:

- ✓ Elaboração do Plano de Contingência COVID-19 e revisões necessárias ao mesmo;
- ✓ Criação de um gabinete de Gestão de Pessoas;
- ✓ Revisão dos Manuais de Funções, Gestão de Pessoas, Acolhimento, Políticas e Gestão;
- ✓ Revisão das instruções de trabalho - Gestão da lista de candidatos, Avaliação de Desempenho e Desenvolvimento da Formação MQPDI, Controlo do processo de formação interna, Planeamento das Atividades de Creche e Pré-Escolar, Planeamento e Desenvolvimento das Atividades do CMFR, Planeamento e Desenvolvimento das Atividades do CRI;
- ✓ Criação de um novo processo chave – PC08 Formação MQPDI e alteração dos processos chave PC03 Formação Interna e PC04 CRI e PC05 CMFR;

- ✓ Revisão dos procedimentos PD04 Controlo de serviços, PD05 Medição, análise e melhoria, PD08 Formação interna, PD09 Compras e PD16 Qualidade de Vida;
- ✓ Atualização do organograma da instituição e das respostas sociais e serviços;
- ✓ Revisão dos questionários de satisfação clientes, colaboradores, parceiros e voluntários;
- ✓ Atualização de todos os regulamentos – geral e respostas sociais e serviços, à exceção da ERPI.
- ✓ Desenvolvimento de um novo curso de formação MQPDI – Cerâmica
- ✓ Atualização da pasta de legislação e criação da pasta dedicada à COVID-19.
- ✓ Reformulação de algumas salas do Centro de Atividades Ocupacionais;
- ✓ Reorganização das rotas e das equipas do SAD;
- ✓ Manutenção da atividade de Benchmarking dos grupos da infância e internacional;
- ✓ Implementação de uma aplicação informática de gestão do impresso ger35 – não conformidade, ocorrência e sugestão;
- ✓ Manutenção das visitas de acompanhamento às respostas sociais e serviços com destaque para os serviços subcontratados – cozinha;
- ✓ Inclusão de novos serviços no âmbito da intervenção precoce no CMFR;
- ✓ Realização de atividade de *benchlearning* com outras organizações;
- ✓ Reorganização e reforço dos recursos da equipa do GPS;
- ✓ Revisão das ementas de acordo com as necessidades das respostas sociais e serviços;
- ✓ Elaboração do calendário de 2021 com participação de outras parcerias;
- ✓ Divulgação de infografias nas redes sociais, divulgando resultados da área da qualidade;
- ✓ Acompanhamento de todas as diretrizes emanadas da DGS e do ISS. As orientações emitidas pelas entidades oficiais deram origem a 22 comunicações internas.

Em fase de desenvolvimento:

- ✓ Continuação da informatização de todo o Sistema de Gestão da Qualidade;
- ✓ Formação às equipas no âmbito do SGQ, sensibilizando os colaboradores para o funcionamento do sistema e cumprimento dos requisitos do mesmo;
- ✓ Desenvolvimento de novos grupos de Benchmarking na área sénior e reabilitação;
- ✓ Promover ações de formação adequadas às necessidades dos colaboradores
- ✓ Continuação da recuperação de alguns espaços dos equipamentos da instituição;
- ✓ Criação de uma aplicação informática de gestão da manutenção e das compras;
- ✓ Revisão de todos os instrumentos de monitorização e do *Tableaux de Bord*;
- ✓ Desenvolvimento de novos projetos relacionados com as novas tecnologias ao serviço da intervenção com clientes da área sénior e da reabilitação.

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

- ✓ Interesses dos *players* tecnológicos na economia social

- ✓ Melhoria na utilização de meios de comunicação digitais na intervenção com clientes e na formação de colaboradores.
- ✓ Novos programas de financiamento à economia social através de grupos privados e instituições financeiras
- ✓ Adaptação da equipa do CRI às terapias à distância, para dar continuidade ao acompanhamento terapêutico das crianças que frequentam as escolas parceiras da Fundação.
- ✓ Alargamento das parcerias nacionais e internacionais, para a promoção de projetos de I&D, sobretudo, através do programa Erasmus +;
- ✓ Fortalecimento da presença de notícias sobre a AFID nos social Media.

4. Alterações ao contexto Relevantes para o Sistema de Gestão

4.1. Contexto interno

Ao nível do contexto Interno a Fundação AFID deu início à criação do Gabinete de Gestão de Pessoas, que ficou a cargo do Diretor Adjunto Dr. Mauro Fonseca, coadjuvado pela Dra. Edite Sobrinho.

A reorganização de 2019, em que a Dra. Ana Cristina Fernando assumiu a Direção de Ação Social da Fundação, veio originar, em 2020, a passagem da direção técnica do Lar Residencial para a Dra. Catarina Santos. O ano de 2020 conduziu ainda à mudança de liderança no CAO, onde assumiu funções de diretora técnica, a Terapeuta Ocupacional Margarida Amaral, e nos serviços de Formação Profissional e Centro de Medicina Física e Reabilitação onde assumiram funções de coordenação a Dra. Ana Sousa e a Fisioterapeuta Filipa Santos, respetivamente.

Destaque ainda para a mudança no Gabinete de Marketing e Comunicação com a entrada da Dra. Marisa Romão, gabinete que mesmo num ano atípico ao nível de eventos e ações, conseguiu aumentar o reconhecimento da Marca AFID no exterior.

No contexto interno ainda a referência ao Plano de Contingência que a Fundação teve de criar para fazer face à pandemia COVID19 e que obrigou a fechar serviços e a recolocar colaboradores das respostas fechadas a desempenharem funções nas respostas e serviços que estiveram sempre em laboração.

4.2. Contexto Externo

Destacamos infelizmente, em virtude da pandemia, o encerramento de parte dos espaços dos nossos parceiros na área da cultura, onde realizávamos as exibições dos nossos trabalhos de artes plásticas. Outro destaque vai para a impossibilidade de deslocação e interação dos nossos voluntários às nossas respostas de Lar Residencial e ERPI, em virtude das decisões da DGS.

Contudo conseguimos fazer duas reuniões internacionais presenciais no âmbito do Projeto Erasmus+ Digital Invitation e do Projeto Erasmus+ Crosswarp. O restante trabalho a nível internacional foi sendo mantido através de reuniões nas plataformas digitais:

- ✓ SEC4VET- Social-Emotional Competences for Vocational Education and Training;
- ✓ QUES - Quality Development of Employment Specialists;
- ✓ Awerness4Change;
- ✓ Digital Invitation;
- ✓ Crosswarp - "Threads crossing the Warp".

Durante o ano de 2020 foram decretadas diversas alterações regulamentares e legislativas associadas ao COVID19. Destacamos as Normas Orientadoras da DGS, no dia 16/03/2020 foi decretada a Norma Nº 001/2020 sobre a Primeira Fase de Mitigação: Medidas Transversais de Preparação e a última publicada em 23/12/2020, Norma nº021/2020 sobre a Campanha de Vacinação contra a COVID19. O ISS criou e divulgou, junto das instituições, vídeos exemplificativos de boas práticas a adotar durante a pandemia. A Fundação usou os vídeos para promoção de formação interna aos colaboradores de todas as respostas sociais e serviços.

A Fundação AFID assumiu também maior envolvimento em estruturas externas, sobretudo: na Comissão de Proteção de Criança e Jovens em Risco da Amadora; no Observatório da Violência contra Idosos; no Conselho Local de Ação Social; no Plano de Estratégico do Envelhecimento Sustentável da Amadora, no Conselho Educativo de escolas do Concelho da Amadora e na participação em grupos de ação social do concelho de Lisboa.

Em 2020 alargámos a nossa participação/intervenção a Lisboa, dado que fomos admitidos como membros do Conselho Local de Ação Social de Lisboa, da Câmara Municipal de Lisboa, aumentando o nosso envolvimento social ao Concelho de Lisboa, muito importante tendo em conta os nossos objetivos de expansão da nossa atividade a este Concelho, com a criação e desenvolvimento do futuro Equipamento Social em Campolide, Lisboa.

Ao longo do ano de 2020 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:

- ✓ Consolidação do Projeto UADI – Unidade Apoio ao Desenvolvimento Infantil
- ✓ Colocação de clientes de CAO em atividades ocupacionais na Comunidade;
- ✓ Implementação do projeto "Capacitar para Cuidar" em parceria com a Camara Municipal da Amadora e com o apoio da Fundação Calouste Gulbenkian;
- ✓ Implementação de uma plataforma de comunicação nas Creches e Pré-Escolar – WEDUC;
- ✓ Realização na ERPI, de uma experiência piloto com a Siemens e a empresa Saude@home, na criação da plataforma que permite guardar e avaliar os dados de saúde dos clientes.

5. Realização

Cultura de Qualidade na AFID

No âmbito da cultura da qualidade, a AFID promove a disseminação do conhecimento e das boas práticas necessárias para a operacionalização dos seus processos de intervenção, em termos da conformidade dos produtos e serviços e da implementação das políticas e valores organizacionais. Promove-se o conhecimento organizacional e a consciencialização de todos os colaboradores da AFID de que o trabalho a desenvolver diariamente deve ser eficaz e eficiente.

Assim, todos estão conscientes do seu contributo para a eficácia do Sistema de Gestão, bem como o benefício da melhoria do seu desempenho. São promovidas reuniões de equipa e encontros de qualidade para que todas as pessoas tenham conhecimento das implicações das não conformidades com os requisitos do sistema e mais recentemente foi realizado um estudo sobre a cultura da qualidade na AFID junto de um grupo de colaboradores e que poderá vir a ser alargado a todos os recursos humanos.

5.1. Objetivos

Atendendo ao contexto de pandemia vivido em 2020 em Portugal, verificamos que alguns dos objetivos de realização seguem uma tendência negativa face ao ano anterior. Ora, com os constrangimentos criados pela gestão da pandemia ao nível da realização de atividades e do próprio encerramento de algumas respostas sociais e serviços por alguns períodos, seria expectável que projetos, eventos, atividades e até mesmo parcerias fossem cancelados ou alterados por forma a evitar a propagação do vírus COVID-19 entre clientes e colaboradores. De qualquer modo, apresentamos de seguida os resultados alcançados em 2020 nos vários indicadores e com base nos relatórios de atividades e *Tableaux de Bord* das respostas sociais e serviços da Fundação AFID.

5.2. Desempenho dos processos

Abordagem centrada na Pessoa

A Fundação AFID preconiza um modelo centrado na pessoa explorando a sua participação, *empowerment* e autodeterminação, procurando continuamente, e para cada um dos casos, os métodos de expressão e comunicação que sejam adaptadas às necessidades individuais e ao estádio de desenvolvimento/doença em que a pessoa se encontra. A Pessoa está no centro de toda a atividade e é entendida em todas as facetas da sua existência sobretudo as que sejam mais determinantes. Após uma avaliação diagnóstica, de acordo com as suas necessidades, interesses e potencialidades, são traçados objetivos de intervenção e definidas as atividades para os alcançar, dando origem ao desenvolvimento do plano individual. Os clientes ou seus significativos participam ativamente em todas as fases do plano individual e revisão e melhoria do plano. Esta metodologia está implementada em todas as respostas sociais e serviços da AFID e vai ao encontro do objetivo de melhoria da qualidade de vida dos clientes.

5.2.1 – PC 1 – Admissão

a) *Nº de Candidatos*

Resposta Social	Resultados						2020		
	2016	2017	2018	2019	2020	Tendência	Meta	Res.	Desvio
CAO	307	353	378	363	379	⬆	363	379	16
Lar Residencial	238	258	294	324	343	⬆	324	343	19
SAD*	119	111	98	119	103	⬇	119	103	-16
ERPI	296	346	486	327	351	⬆	327	351	24
Creche e Pré-escolar	287	312	462	279	221	⬇	279	221	-58
Formação Profissional	47	35	12	44	35	⬇	44	35	-9

* valores corrigidos pela DT do SAD uma vez que eram contabilizadas apenas as novas entradas para a lista de candidatos

De acordo com a informação apresentada verificamos um aumento do número de candidatos em lista de espera nas respostas sociais de CAO, Lar Residencial e ERPI. O decréscimo do número de candidatos em lista de espera nas respostas sociais de Creche, Pré-escolar e

Formação Profissional poderá estar relacionado, por um lado com o aumento do desemprego dos pais, associado à Pandemia, e proteção dos próprios em termos de saúde física, por outro lado a área da Infância tem crescido muito no setor público, gratuito, desviando a procura para este setor. No entanto, a Fundação AFID continua a ser uma instituição de prestígio na Amadora e na área da Grande Lisboa, a prova disso é o número elevado de candidatos nas respostas sociais da área da reabilitação e dos seniores em centros de atividades e em estrutura residencial. No caso do SAD continua a ter elevada procura, mas também uma grande rotatividade de clientes, dado o aumento de concorrência nesta prestação de serviços.

b) Entrevistas de Avaliação

Indicadores	Resultados						2020		
	2016	2017	2018	2019	2020	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Nº de Entrevistas de Avaliação	306	184	347	310	260	↓	320	260	-60

Tal como esperado, o número de entrevistas diagnósticas registou um decréscimo em 2020 face ao ano anterior. Apesar do reforço de recursos humanos na equipa do GPS, a situação pandémica não permitiu a realização de entrevistas presenciais em muitos momentos. Entretanto, as entrevistas passaram a realizar-se através de telefone e videoconferência, contando o GPS com um técnico para área da infância e da reabilitação e com outro técnico para área sénior com a responsabilidade de análise das inscrições e realização de entrevistas de avaliação, colocação em lista de espera e, se necessário, proceder ao encaminhamento para outras respostas ou mesmo outra instituição.

c) Nº de Clientes Admitidos

Resposta Social	Resultados						2020		
	2016	2017	2018	2019	2020	Tendência	Meta	Res.	Desvio
CAO	6	7	2	3	4	↑	0	4	4
Lar Residencial	0	1	1	0	1	↑	0	1	1
SAD	73	61	51	39	49	↑	44	49	5
ERPI	14	16	14	19	9	↓	12	9	-3
Creche	71	59	43	64	66	↑	58	66	8
Pré-Escolar	18	12	14	17	14	↓	9	14	5
Formação Profissional	32	18	51	26	42	↑	44	42	-2

Em 2020 constatamos, mais uma vez, que a admissão de clientes tem seguido de perto o número de saídas, cumprindo o número de vagas previsto para a maioria das respostas sociais, o que está relacionado com os acordos de cooperação. Destaca-se pela positiva o aumento do número de clientes da Formação Profissional com a entrada de mais formandos nos cursos de formação da Fundação AFID. No caso da ERPI, o preenchimento das vagas disponíveis tem sido mais demorado que o habitual devido à gestão interna da própria pandemia e no que se refere ao Pré-escolar, prende-se com as desistências que acontecem devido à crise económica e social associada a todo o contexto pandémico.

5.2.2 – PC 2 – Cliente

a) *Nº de Clientes Atendidos*

Resposta Social	Resultados						2020		
	2016	2017	2018	2019	2020	Tendência	Meta	Res.	Desvio
CAO	115	115	115	115	115	--	115	115	0
LAR Residencial	36	36	36	36	36	--	36	36	0
SAD	139	139	139	139	139	--	139	139	0
ERPI	63	63	63	63	63	--	63	63	0
Cantinas Sociais	100*	67*	67*	39*	39*	--	39	39	0
Amasénior	86*	86*	65*	58*	58*	--	58	58	0
Creche	153	153	153	153	153	--	153	153	0
Pré-escolar	25	25	25	25	25	--	25	25	0
Formação Profissional	26	47	87	76	105	⬆	76	105	29
CMFR	585**	493**	571**	376	284	⬇	95	284	189
CRI	198	228	323	276	266	⬇	250	266	16
UNE	--	--	20	20	19	⬇	20	19	-1
UADI	--	--	--	9	23	⬆	9	23	14
Incorpora	--	--	--	55	105	⬆	55	105	50
PIT´S	--	--	--	21	23	⬆	21	23	2

* Este valor diz respeito à média por dia;

** Estes resultados não foram apurados da mesma forma que em 2020.

Tal como em anos anteriores, destacamos a manutenção do número de clientes atendidos, face ao previsto, nas respostas sociais e serviços com número fixo de clientes, ou seja, em todas constatamos uma taxa de ocupação de 100%.

Em relação à Formação Profissional o número de clientes aumentou devido a uma maior concentração de cursos, uma vez que existiram cursos parados devido à situação pandémica. No âmbito dos projetos UNE e UADI há a referir que, respetivamente, um encontra-se suspenso desde março de 2020, devido à pandemia e o outro terminou em outubro de 2020 nos moldes protocolados na sua criação, integrando a partir de novembro de 2020, os clientes no CMFR.

Por fim, os projetos Incorpora e PIT´S mantiveram a sua atividade sempre que possível ao longo de 2020, apesar dos constrangimentos expectáveis associados à colocação de pessoas no mercado de trabalho e em locais de estágio.

b) *Indicadores do Processo*

Indicadores	Resultados						2019		
	2016	2017	2018	2019	2020	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Taxa de PDI´s com Sucesso	87,6	87,3	89,8*	85,6	71,4	⬇	88	71,4	-16,6
Média - Taxas de Sucesso PDI	87,9*	86,9	87,1	85,7*	78,3	⬇	85	78,3	-6,7
Taxa de Clientes nas Atividades de inclusão	57,4	43,5	45,7	51,1	43,7	⬇	44	43,7	-0,3

Volume de Horas Grupo de Autorrepresentação	733	1822	1724	256	64	⬇	1800	64	
Nº Médio de serviços por cliente	5	5	6	5	5	---	5	5	0
Taxa de PDI's com Sugestão de Clientes	87,8*	82,1*	79,1*	77,8	58,4	⬇	90	58,4	
Nº de Clientes com prolongamento de Horário	35	42	32	46	33	⬇	40	33	
Nº de Consultas a Clientes	754	900	1121	857	993	⬆	1000	993	

*valores corrigidos em 2020

Em 2020, e tal como esperado, verificámos um decréscimo na maioria dos indicadores de processo. O cumprimento dos objetivos dos planos de atividades, planos individuais dos clientes foram comprometidos pelos constrangimentos causados pela pandemia ao nível das restrições em termos de espaços internos, saídas ao exterior, atividades com outras organizações e prova disso é que o único indicador que não sofreu nenhum declínio foi o número de consultas a clientes, pois acontecem em contexto interno de estruturas residenciais.

5.2.3 – PC 3 – Formação Interna

Indicadores	Resultados						2020		
	2016	2017	2018	2019	2020	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Taxa Ações de Formação Avaliação >= 3	100	100	100	100	100	--	100	100	0
Nº de Ações de Formação	177	134	43	62	119	⬆	93	119	26
Volume de horas de formação	5318	4277	4041	3711	2219	⬇	3000	2219	
Volume de formação em Contexto de Trabalho	2650	2700	364	1412	1327	⬇	2000	1327	
Taxa de Realização do Plano de Formação	84	89	43	86	68	⬇	100	68	

Os indicadores da formação interna apresentam uma tendência negativa face ao ano anterior, com uma taxa de realização de 68%. Apesar do aumento do número de ações de formação em 2020, o mesmo não se traduziu num aumento no número de horas de formação, por conta de alterações ao nível do contexto interno, onde demos muita formação nas áreas de combate à pandemia, que implicou muitas sessões, mas com poucas horas de duração. Ainda assim, em 2020 a Fundação AFID apostou num programa de capacitação de recursos humanos com o projeto **"Capacitar para Cuidar"** que é ministrado por colaboradores da instituição e é dirigido a técnicos e auxiliares da própria instituição e de instituições congéneres da Amadora.

5.2.4 – PC 4 – CRI

Indicadores	Resultados						2020		
	2016	2017	2018	2019	2020	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Nº de Agrupamentos	7	7	11	11	11	--	11	11	0
Nº de Clientes	198	228	323	276	266	⬇	250	266	16
Nº de Relatórios	203	267	354	295	282	⬇	270	282	12
Nº de Pareceres Técnicos	52	60	74	24	6	⬇	8	6	-2
Taxa execução de sessões	--	--	73,3	79,6	73	⬇	65	73	8

Em 2020 o CRI manteve, mais uma vez, o mesmo número de agrupamentos escolares, facto positivo e merecedor de reconhecimento. Também este serviço teve que se reorganizar para dar resposta aos clientes que nem sempre se encontravam no contexto escolar. Deste modo, e sempre que solicitado pelos agrupamentos escolares e aquando do encerramento dos estabelecimentos de ensino em alguns períodos de 2020, o CRI manteve a sua atividade por via remota. Contudo, e face aos anos anteriores, diminuiu a própria taxa de execução das sessões que passou para 73%, ainda assim superior à meta esperada para os serviços do CRI.

5.2.5 – PC 5 – CMFR

Indicadores	Resultados						2020		
	2016	2017	2018	2019	2020	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Nº de Clientes	585	493	571	376	284	⬇	95	284	189
Nº de Consultas	463	410	521	726	431	⬇	230	431	201
Volume de Sessões e Tratamentos	10541	9098	11402	11385	5495	⬇	5100	5495	395
Nº de Altas	77	75	118	140	109	⬇	60	109	49

Verificamos que o CMFR diminuiu o número de clientes nos serviços de reabilitação do centro. Esta tendência negativa acompanha também os indicadores de realização de consultas, de volume de sessões e do nº de altas atribuídas porque a situação pandémica condicionou a mobilidade dos clientes que para realizarem os seus tratamentos tem de se deslocar presencialmente ao CMFR da Fundação AFID.

5.2.6 – PC 6 – Gestão

Indicadores	Resultados						2020		
	2016	2017	2018	2019	2020	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Taxa de sucesso do Plano anual de Atividades**	91,9	91,8	93,1	88,2	63,1	⬇	90	63,1	-26,9
Nº de Colaboradores	213	220	230	243	260	⬆	243	260	17
Taxa de Absentismo	6,4	9,2*	9,57*	6,61*	30,53	⬆	6,6	30,53	23,93

Indicadores	Resultados						2020		
	2016	2017	2018	2019	2020	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Nº de Voluntários	20	25	28	34	34	--	34	34	
Tempo médio de permanência dos voluntários	-	17	22	28	40	⬆	28	40	12
Nº de Parceiros	126	164	94	117	146	⬆	117	146	29
Nº de Estágios Académicos ou Profissionais	57	64	68	75	26	⬇	75	26	-49
Nº de Organizações que proporcionaram estágios e inserção de Clientes	23	24	35	44	20	⬇	44	20	-24
Média Anual de Avaliação das Parcerias	4,03	3,99	4,1	4,1	3,98	⬇	4,1	3,98	-0,12
Nº de Reuniões Externas	390	300	250	342	677	⬆	342	677	335
Nº de Reuniões Internas	594	560	548	589	415	⬇	589	415	-174
Grau de cumprimento do Plano de Manutenção	95,5	93,3	94	91,1	83,7	⬇	95	83,7	-11,3
Grau de cumprimento do Plano de Calibração	100	100	100	100	100	--	100	100	
Grau de Cumprimento do Plano de Marketing e Comunicação	77	98	91	82	89,7	⬆	85	89,7	4,7
Nº Médio de visitas diárias às redes Sociais	2271	3436	3750	5975	2885***	⬇	1500	2885	1385

♦ valores corrigidos em 2020

* indicador alterado em 2020

*** Novo método de contagem de visita diárias às redes sociais.

Dos resultados apresentados no quadro anterior, destacamos como pontos positivos o grau de cumprimento em 2020 do plano de Marketing e Comunicação (89,7%). Sendo este um ano atípico, foi sem dúvida um ano em que a comunicação interna e externa teve que se reinventar para fazer face às necessidades do contexto. Assim, destaca-se as inúmeras publicações relacionadas com a COVID-19, no sentido de transmitir informações relevantes e importantes aos mais diversos públicos da instituição, inclusivamente aos que numa primeira análise poderiam ter maior dificuldade em entender os comportamentos a adotar para a sua segurança e a de todos. Mais ainda, evidenciam-se os conteúdos de entretenimento da área da infância nas redes sociais. Paralelamente, salienta-se ainda a realização de um novo calendário para 2021 com a participação de uma série de entidades externas à Fundação AFID.

De relevar ainda o grupo de voluntários, uma vez que se mantêm ligados à instituição, apesar de suspensa a atividade de voluntariado presencial nos equipamentos sociais, por razões de segurança. Passaram a decorrer outras iniciativas à distancia como seja os contactos telefónicos por parte dos voluntários com clientes seniores do SAD por forma a colmatar a solidão dos mesmos.

Há ainda a destacar o aumento no número de reuniões externas que se realizaram sobretudo via remota para a concretização e reorganização das atividades de cada área de intervenção e como tal, também se considera um indicador importante do ponto de vista da resposta adequada ao contexto de pandemia, que marcou quase todo o ano de 2020.

Na área dos recursos humanos destacamos o aumento do número de colaboradores (260), incluindo colaboradores em regime de *outsoursing* e que diariamente prestam serviço à AFID.

De referir ainda, o número reduzido de estagiários que a instituição recebe anualmente (26), uma vez que a pandemia obrigou a Fundação a 'fechar a porta' ao exterior, reduzindo ao máximo o contato de pessoas do exterior com os nossos clientes. Constatamos uma tendência decrescente no número de organizações que proporcionaram estágios (20), o que poderá estar relacionado com o contexto vivido em 2020 e que se mantém no presente, dificultando a oferta de estágios aos clientes da Fundação. No que se refere aos parceiros, destacamos o aumento de parcerias (mais 29) do que no ano anterior.

Por fim, e como pontos a melhorar de futuro, e porque a intervenção direta com os clientes é o principal objetivo da instituição, prevê-se a necessidade de aumentar a taxa de execução dos planos de atividades das respostas sociais e serviços que, apesar de terem sido revistos aquando do início da Pandemia, precisam de assegurar, com maior eficácia, a continuidade dos serviços e a consequente melhoria contínua. Na mesma linha, será também necessário melhorar a taxa de execução do plano de manutenção (83,7%) que ficou aquém do esperado em 2020.

5.2.7 – PC 7 – Melhoria Contínua

Indicadores	Resultados						2020		
	2016	2017	2018	2019	2020	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Taxa de Resposta aos Questionários de Satisfação	80	60	77	52*	42,5	⬇	70	42,5	-27,5
Grau de satisfação dos clientes	3,58	3,60	3,57	3,57	3,57	--	3,8	3,57	-0,23
Grau de satisfação dos colaboradores	3,26	3,36	3,26	3,20	3,26	⬆	3,45	3,26	-0,19
Grau de satisfação dos Parceiros	3,78	3,80	3,59	3,74	3,76	⬆	3,8	3,76	-0,04
Grau de satisfação dos Voluntários	--	--	3,12	2,93	2,97	⬆	3,4	2,97	-0,43
Nº de Atividades de Benchmarking e *Benchlearning* (interno e externo) **	11	10	12	14*	10	⬇	6	10	4
N.º de Reclamações	2	5	1	0	0	--	0	0	
N.º de Elogios	8	0	4	6	10	⬆	6	10	4
Nº de Ocorrências	101	68	102	135	103	⬇	120	103	-17

Indicadores	Resultados						2020		
	2016	2017	2018	2019	2020	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Não conformidades	38	74	78	102	58	⬇	50	58	8
Nº de Sugestões	53	65	72	92	45	⬇	30	45	-15
Tempo médio (dia) de tratamento do Ger 35	54	34	42	79	64,6	⬇	42	64,6	22,6
Taxa de execução do Plano Desenvolvimento da Qualidade	95	95	96	75	66,6	⬇	76	66,6	9,4
Taxa de Ações de Melhoria Eficazes	86,2	84	84	75	86,6	⬆	82	86,6	4,6
Nº total de Projetos**	5	7	8	16	12	⬇	9	12	3
Nº de candidaturas realizadas ***	--	--	--	8	17	⬆	6	17	11
Nº de Serviços Criados ou Desenvolvidos	3*	4*	4*	6*	2	⬇	2	2	0

*valores corrigidos em 2020
** Indicador alterado em 2020
*** novo indicador em 2020

No âmbito da melhoria contínua, e conforme o quadro anterior, constatamos a inversão de uma tendência dos anos anteriores no que se refere ao aumento das ocorrências, não conformidades e sugestões. Este facto não significa que o sistema de gestão não tenha estado ativo, mas deve-se ao encerramento de respostas e serviços durante alguns períodos do ano. Destacamos uma ligeira diminuição no tempo médio de tratamento das ocorrências (64,6), não conformidades e sugestões registadas no impresso GER35. Ainda assim, este tempo médio de tratamento mantém-se acima do esperado, tendo já sido implementada uma medida para melhorar esta situação, ou seja, o preenchimento do GER35 passará a ser feito numa aplicação informática, ao invés do formato de papel.

Salientamos também o aumento da taxa de ações de melhoria eficazes (86,6%) face ao ano anterior, contudo, a taxa de execução do plano da qualidade (66,6%) ficou aquém do previsto, devido à dificuldade de articulação com as diversas respostas e serviços no sentido da implementação dos planos de ações corretivas.

Ainda no que se refere à melhoria contínua dos serviços, em 2020 aumentámos o número de elogios (10) registados no livro de elogios ou enviados por email aos Diretores e Coordenadores da Fundação. Mais uma vez, não se registou nenhuma reclamação por parte de clientes ou famílias no livro de reclamações oficial. Também a realização de ações de Benchmarking e *benchlearning* (10) merece nota positiva em 2020.

Da abrangência de serviços destacamos o número de Projetos (10), que proporcionam a partilha de conhecimentos, desenvolvimento de novas estratégias de avaliação e intervenção e ainda aquisição de novos equipamentos e tecnologias, no sentido da melhoria da qualidade dos serviços prestados pela Fundação AFID em conjunto com parceiros nacionais e internacionais. Destaque ainda para o número elevado de candidaturas a projetos (17), que superou igualmente a meta prevista para o ano de 2020, sendo que, ainda se aguarda o resultado de algumas candidaturas.

Por fim, no que concerne à avaliação da satisfação o nível dos clientes, colaboradores, voluntários, e parceiros, os valores alcançados em 2020 foram positivos e semelhantes aos níveis

dos verificados nos anos anteriores. Importa salientar a alteração dos questionários de satisfação para este ano, com um aumento e reformulação de algumas questões, com inclusão de novas temáticas como os direitos e a ética, a autonomia e a funcionalidade, as instalações e as acessibilidades, a resolução de problemas e a tomada de decisão, etc.

Sendo assim, registámos uma melhoria ao nível de satisfação de **colaboradores (3,26)**, com a criação de um Gabinete de Gestão de Pessoas, onde foi feita a revisão do próprio manual gestão de pessoas e ainda a revisão da avaliação de desempenho.

Tivemos também um aumento ao nível da satisfação dos **parceiros (3,76)**, com uma maior proximidade entre as respostas sociais/serviços com os parceiros e um incremento ao nível da satisfação dos **voluntários (2,97).**

No que concerne ao nível da satisfação de **clientes (3,57)**, este manteve-se inalterado, o que seria expectável dado um ano tão atípico e com alguns períodos de encerramento em algumas respostas ou serviços, devido às contingências da pandemia. Este facto não pode ser entendido como negativo, uma vez que as respostas sociais e os serviços tiveram de se reinventar num contexto de pandemia, dando sempre a melhor resposta possível aos seus clientes. Exemplos disto, são as colónias de férias internas do Lar Residencial, as visitas virtuais a exposições realizadas pelos clientes da ERPI, as atividades nos jardins da Fundação realizadas pelas creches e pré-escolar, a reorganização das salas de atividades de CAO e Lar, a inclusão de novos serviços na área da intervenção terapêutica no CMFR e a intervenção terapêutica e formação profissional *online* por parte do CRI e Formação Profissional. Paralelamente, e no que diz respeito ao serviço de refeições, foram alteradas as ementas tendo em conta as sugestões dos clientes das diferentes áreas, tal como mantivemos as visitas de acompanhamento ao prestador de serviços UNISELF ao longo do ano de 2020.

5.2.8 – PC 8 – Formação MQPDI

Indicadores	Resultados						2020		
	2016	2017	2018	2019	2020	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Taxa Ações Formação Avaliação >= 3	100	98,7	100	100	100	--	100	100	
Nº de Ações de Formação	5	15	7	13	43	--	43	43	
Volume de horas de formação	26574	60018	61446	71353	69034	↓	96971	69034	-27937
Taxa Plano de Formação	95	100	96	100	79,2	↓	100	79,2	-20,8

A Formação Profissional mantém, em parceria com o IEFP, o mesmo número de cursos profissionais que no ano anterior, no entanto, tem vindo a crescer o número de formandos por curso de formação. Deste modo, constatamos um aumento no número de ações de formação para 43, em 2020, sendo que a diminuição no volume de horas de formação deve-se às paragens dos cursos de formação, por conta do encerramento do serviço em alguns momentos do ano, devido ao agravamento da pandemia e decisão governamental.

Na área de Formação Profissional foram ministrados, durante o ano de 2020, 8 cursos de formação, são eles: Jardinagem e Manutenção de Espaços Verdes, Restauro e Manutenção de

Madeiras (terminou em 2020), Auxiliar de Cozinha, Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade, Pasteleiro/Padeiro, Empregado de Andares, Auxiliar de Lavandaria e Cerâmica (iniciou em 2020), através dos apoios concedidos pela Medida de Qualificação das Pessoas com Deficiência e Incapacidade (MQPDI) ao abrigo do IEFP, desenvolveu ao longo de 2020 a sua atividade formativa numa abordagem de orientação para o cliente face às suas expectativas. Em 2020 foram atendidos 105 formandos nos cursos de formação profissional.

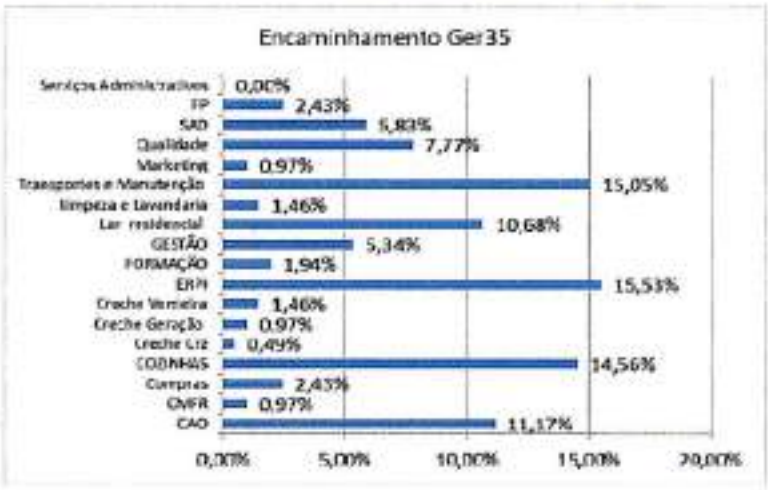
Em suma e, mais uma vez, devido à situação pandémica vivemos um ano atípico na instituição e como tal a maioria dos indicadores não segue uma tendência positiva. O número de clientes atendidos foi inferior ao esperado e deve-se ao facto de algumas respostas e serviços encerrarem durante algum tempo em 2020. Também as taxas de sucesso dos planos de atividades e de planos individuais ficou comprometida com toda a situação vivida ao longo do ano e a prioridade foi manter o funcionamento das respostas sociais e serviços sempre que era permitido, com a máxima segurança e cumprindo as normas da DGS e demais entidades tutelares. Ainda assim, e como instituição de referência na Amadora, a Fundação AFID mantém um número elevado de candidatos nas suas listas e espera vir a dar resposta à grande maioria dos pedidos.

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

Em 2020 foram registadas 206 utilizações do impresso Ger35 - Não Conformidades, Ocorrências, Sugestões e Oportunidades de Melhoria, menos 123 do que no ano anterior. Dos 206 registos no GER25 28,1% diz respeito a não conformidades e sugestões provenientes das auditorias realizadas no ano.

Indicadores	Resultados				
	1ºT	2ºT	3ºT	4ºT	Total
Nº de registos Ger35	43	11	24	128	206
Não conformidades	0	0	4	54	58
Ocorrências	42	11	15	35	103
Sugestões/Oportunidades de melhoria	1	0	5	39	45

Com base no quadro anterior constatamos que no 2º trimestre não se registou o número habitual de ocorrências ou até algumas sugestões. Este facto deve-se ao confinamento decretado em Portugal de março a maio de 2020 e, como tal, a Fundação AFID encerrou respostas sociais e serviços considerados não essenciais, mantendo apenas em funcionamento a ERPI, o Lar Residencial e o SAD. Já o 3º trimestre coincide com o período de férias da maioria dos colaboradores e de alguns clientes e também com o encerramento de respostas ou serviços, como seja o CRI, Creches e Pré-escolar. No último trimestre do ano, verificamos um maior número de registos no Ger35, o que coincidiu com o momento em que foram rececionados os relatórios das auditorias de 1ª e 2ª parte, bem como o relatório da auditoria interna. Verificamos ainda, um número bastante mais elevado de sugestões e não conformidades neste período, devido às auditorias referidas anteriormente.



Neste gráfico anterior apresentamos a distribuição por áreas funcionais, sendo que o maior número de entradas, ao nível das ocorrências, é registado na ERPI, com 32 ocorrências em 2020, tal como no ano passado. Contabilizamos também um elevado número de não conformidades e sugestões atribuídas ao sector da Manutenção e Transportes (31) e às Cozinhas (30), o que reporta ao prestador externo de serviços na área da alimentação (UNISELF).

Mantem-se assim, a tendência negativa dos últimos anos no que se refere às não conformidades na área alimentar, apesar do decréscimo relativo ao ano anterior, onde se registaram 27 não conformidades. No sentido contrário, o sector da manutenção e transportes aumentou o número de não conformidades ao longo de 2020 face ao ano anterior, onde se registaram 20 não conformidades. Há que considerar que esta área foi recentemente restruturada e conta com um novo responsável e, consequentemente, mais um recurso humano afeto a esta área. Está também prevista a implementação de um software de gestão de toda atividade dos transportes e manutenção.

Indicadores de Não Conformidades	Resultados	
	Nº	%
Processo de Clientes	19	32,70%
HACCP	16	27,50%
Sistema de gestão da Qualidade	11	18,90%
Manutenção de Edifícios e infraestruturas	6	10,30%
Fornecedores	2	3,40%
Processo de Gestão	2	3,40%
Limpeza das Instalações	1	1,70%
Viaturas	1	1,70%
Recursos Humanos	0	0%
Total	**58**	**100%**

De acordo com a tabela anterior verificamos que a maioria das não conformidades ao longo de 2020 registaram-se, mais uma vez, no processo de clientes (32,7%), ainda que numa percentagem inferior ao ano anterior, sendo que em 2019 registaram-se 43 não conformidades no processo de clientes, ou seja, mais 24 não conformidades. A prestação dos serviços de refeições (HACCP) surge logo de seguida na tabela com 27,5% do total de não conformidades em 2020. Contrariamente ao ano anterior, segue-se a área do Sistema de Gestão de Qualidade com 11 não conformidades registadas em 2020. Este facto está relacionado não só com os constrangimentos causados pela pandemia que não permitiram a realização atempada da

auditoria interna ao sistema de gestão, mas também com o grau de exigência das certificações que tende a aumentar de ano para ano.

Segue-se a área da manutenção dos equipamentos (10,3%), com menos 14 não conformidades que no ano passado. De referir, que das 58 não conformidades registadas em 2020, ainda existem 18 por concluir, ou seja, estão em fase de tratamento e aguardam a implementação das medidas corretivas e possíveis alterações ao sistema de gestão da qualidade.

5.4. Resultados das auditorias

5.4.1 – Auditorias de 1ª Parte

Atendendo à situação pandémica, a auditoria interna relativa a 2020 foi realizada a 6, 7 e 8 de outubro de 2020 a todos os equipamentos sociais da Fundação AFID. Esta auditoria interna a todo o sistema de gestão resultou num relatório com 54 constatações distribuídas entre Não conformidades e Oportunidades de melhoria conforme apresentado na tabela seguinte.

Auditorias			Resultados			
Data	Tipo	Norma	NCm	AS	OM	Total
6, 7 e 8 outubro	Auditoria Interna	NP EN ISO 9001:2015	36	0	18	54

Verificamos pelo quadro acima que tivemos em 2020, 54 constatações. Diminuindo comparativamente com 2019 onde tivemos 74.

De seguida apresentamos o descritivo das não conformidades detetadas em 2020 na auditoria interna, a saber:

Auditoria ISO		
Nº	**Requisito**	**Não conformidade**
1	5.3 Funções, responsabilidades, Autoridades organizacionais	Formando Creche Venteira
2	6.3. Planeamento de alterações	Planeamento de alterações
3	7.1.3 Recursos	Geleiras equipas F do SAD
4	7.1.3 Recursos	Espaços ocupados pela AFID Green
5	7.1.3 Recursos	Espaço ocupado pela Manutenção no Geração
6	7.1.3 Recursos	Grelhas de descongelação Cozinha do Geração
7	7.1.3 Recursos	Sujidade nas cozinhas Sede, CRZ, Geração
8	7.1.3 Recursos	Sala de 2 anos A da Creche CRZ
9	7.1.3 Recursos	Relatórios de inspeção Geração
10	7.1.3 Recursos	Manutenção do chiller do Geração

11	7.1.4 Recursos	Lancheira em frigorifico na Residência
12	7.1.4 Recursos	Sacos de plástico vindos do exterior na Cozinha Sede
13	7.2 Competências	Declaração motoristas nas viaturas
14	7.5 Informação documentada	Documentos não controlados SGQ
15	8.1 Planeamento e controlo operacional	Plano semanal da sala de inclusão CAO
16	8.1 Planeamento e controlo operacional	Ementa de 1 a 6 para cliente SAD
17	8.1 Planeamento e controlo operacional	Planeamento de atividades de Lar Residencial
18	8.2 Requisitos para produtos e serviços	Toma de medicação de clientes de Lar Residencial
19	8.2.3 Requisitos para produtos e serviços	Cálculo de mensalidade cliente de Lar
20	8.2.3 Requisitos para produtos e serviços	Processo cliente de CAO
21	8.2.3 Requisitos para produtos e serviços	Processo cliente de CAO
22	8.2.3 Requisitos para produtos e serviços	Processo cliente da Creche Venteira
23	8.4.1 Controlo de processos, produtos e serviços de fornecedores externos	Fichas de formação UNISELF
24	8.4.1 Controlo de processos, produtos e serviços de fornecedores externos	Fichas de aptidão UNISELF
25	8.4.1 Controlo de processos, produtos e serviços de fornecedores externos	Reavaliação de fornecedores
26	8.4.2 Controlo de processos, produtos e serviços de fornecedores externos	Iogurtes clientes da ERPI
27	8.5.1 Produção e prestação do serviço	Processo cliente de CAO
28	8.5.1 Produção e prestação do serviço	Fritura de alimentos na Cozinha Sede
29	8.5.1 Produção e prestação do serviço	Ementa almoço semana 4 Creche e Pré-escolar
30	8.5.1 Produção e prestação do serviço	Pasta de controlo de medicação Residência
31	8.5.1 Produção e prestação do serviço	Amostra testemunho Cozinha CRZ
32	8.5.1 Produção e prestação do serviço	Provas de alimentação Lar Residencial
33	8.5.2 Produção e prestação do serviço	Produtos sem data de abertura Cozinha Sede
34	8.5.4 Produção e prestação do serviço	Temperatura do transporte de fornecedor da UNISELF
35	8.5.4 Produção e prestação do serviço	Validade das gelatinas na Cozinha Geração
36	8.5.4 Produção e prestação do serviço	Bolo na arca de sobremesas na Cozinha Geração

De acordo com a tabela apresentada anteriormente, constatamos que a maioria das não conformidades (10) registadas no âmbito da auditoria interna estão relacionadas com o requisito 8.5.4 Produção e prestação do serviço da norma NP ISO 9001:2015. Também no requisito 7.1. Recursos da mesma norma registam-se um número assinalável de não conformidades (9). Do

total de 36 não conformidades apresentadas na tabela anterior, 12 ainda se encontram em fase de tratamento e uma revelou-se não eficaz no tratamento aquando da avaliação de eficácia. As restantes 23 não conformidades estão encerradas e o seu tratamento revelou-se eficaz.

Desta auditoria interna destacamos ainda um conjunto de 18 oportunidades de melhoria, sendo que a maioria destas constatações (13) foram registadas precisamente no requisito 7.1 Recursos. Das 18 oportunidades de melhoria 7 encontram-se pendentes e 1 não foi possível de implementar. As restantes oportunidades de melhoria (10) foram tratadas com eficácia.

5.4.2 – Auditorias a Fornecedores

Em 2020 realizaram-se visitas de acompanhamento trimestrais às quatro cozinhas (Sede, Geração, Venteira e CRZ) operadas pelo prestador de serviço UNISELF, sempre que o contexto pandémico o permitiu, uma vez que no período de confinamento no 1º trimestre do ano não foi possível realizar as visitas previstas. Assim sendo, em 2020, foram realizadas 8 visitas de acompanhamento às cozinhas no sentido de avaliar in loco a prestação deste fornecedor de serviço das refeições. Nestas visitas foram realizadas análises de controlo de qualidade à alimentação, superfícies e equipamentos das cozinhas com resultados dentro dos limites definidos legalmente. Destas visitas de acompanhamento foram registadas no GER35, 4 não conformidades e 5 oportunidades de melhoria, sendo que a maioria destas constatações se encontram resolvidas ou em fase de resolução. Em 2021, mantemos a realização das visitas de acompanhamento às cozinhas da Fundação AFID geridas pela empresa UNISELF.

5.4.3 – Auditorias de 3ª Parte

No âmbito da Norma NP ISO 9001:2015 e dos Referenciais da Qualidade da Segurança Social (nível A), realizou-se em 2020 uma auditoria externa ao Sistema de Gestão pela entidade certificadora APCER aos serviços e respostas sociais da Fundação AFID, onde constatamos o seguinte desempenho:

Auditorias			Resultados			
Data	Tipo	Norma	NCm	AS	OM	Total
26, 28 e 29 outubro	1º Acompanhamento	Referenciais da Qualidade do ISS	11	0	17	28
19 e 20 outubro	Renovação	NP EN ISO 9001:2015	10	1	5	16

Com a tabela anterior verificamos que o número de constatações em 2020 aumento face ao ano anterior. Em 2020 na auditoria aos referenciais da Segurança Social foram registadas 42 constatações e em 2019 foram registadas 19 (13 OM e 6 NC). Já na norma NP ISO 9001:2015, em 2020, registaram-se 16 constatações, ao passo que em 2019 foram apuradas 26 (16 OM e 10 NC). De referir, que a auditoria externa de 2020 realizou-se via remota e, como tal, houve menos visitas às respostas sociais e serviços, havendo menor oportunidade para demonstração das intervenções aí realizadas e interação com mais colaboradores e clientes.

De seguida apresentamos o descritivo das não conformidades registadas no âmbito da auditoria externa em 2020, a saber:

Auditoria ISS			
Nº	Requisito	Modelo RS	Não conformidade
1	2 h)	SAD, CAO E LRD	Relatórios periódicos de parceiros
2	3.3.1 h)	SAD, CAO E LRD	Procedimento documentado
3	3.3.3 b)	SAD, CAO E LRD	Sistema de fluxo de informação interna
4	4.3.2 c)	SAD, CAO E LRD	Critérios de priorização das candidaturas
5	3.4.2 d)	SAD, CAO E LRD	Planeamento das manutenções preventivas
6	4.5 e)	LRD	Plano de atividades por cliente ou grupo de clientes
7	4.7.3 i)	CAO E LRD	Registos de apoio à alimentação e autonomia
8	4.9 a)	SAD	Preenchimento trimestral do *Tableaux de Bord*
9,10, 11	5. d), 6. d), 8. d)	SAD, CAO E LRD	Comparação de resultados da avaliação da satisfação e do desempenho

Das não conformidades apresentadas na tabela anterior, apenas as ultimas três se encontram em fase de tratamento. Estas não conformidades estão relacionadas com a comparação de resultados de avaliação da satisfação e de desempenho e que merecerá, em 2021, maior atenção por parte da gestão de topo e dos responsáveis das respostas sociais e serviços, através da realização de um maior número de ações de Benchmarking interno e externo. Neste sentido, presentemente, encontra-se em preparação o planeamento das ações para 2021.

Auditoria ISO		
Nº	Requisito	Não conformidade
1	7.13. Infraestrutura	Registo de limpeza e desinfeção
2	7.13. Infraestrutura	Planeamento das intervenções de manutenção
3	7.4. Comunicação	Fluxo de informação interna
4	7.5.2 Criação e atualização	Atualização e controlo da informação documentada
5	8.2.1 Comunicação com o cliente	Critérios de priorização das candidaturas
6	8.4.1 Controlo dos processos, produtos e serviços	Ficha técnica de máscaras descartáveis
7	8.5.1 Controlo dos processos, produtos e serviços	Registos relativos ao apoio à alimentação e autonomia
8	8.5.1 Controlo de produção e da prestação do serviço	Plano de Contingência para o SARS Cov-2
9	9.1.1 Monitorização, medição, análise e avaliação	Metodologias e métricas de controlo dos resultados
10	9.3.2 Entradas para a revisão pela gestão	Relatório de revisão pela gestão

A informação que consta na tabela anterior refere-se às 10 não conformidades registadas no âmbito da auditoria à norma NP EN ISO 9001:2015 e damos nota que de momento apenas 2 não conformidades estão ainda em fase de tratamento. As restantes 8 já se encontram

encerradas e o seu tratamento avaliado com eficácia. Importa referir que a última não conformidade da tabela acima refere-se a melhorias na revisão pela gestão (integrada no relatório de atividades da Instituição) e como tal, está a ser executada em alguns pontos do presente relatório. Quanto à área sensível (tratada como uma não conformidade), e que diz respeito ao tratamento atempado das constatações da auditoria interna, não é passível de ser avaliada de momento.

Por fim, relativamente às 22 oportunidades de melhoria registadas, no âmbito da auditoria externa pela APCER, foi dado seguimento a uma parte significativa, estando por concluir ou implementar 8 sugestões.

5.4.4 – Visitas de acompanhamento

Em julho de 2020 foram ainda realizadas visitas de acompanhamento no âmbito da Segurança e Saúde no Trabalho (SST) e em setembro simulacros a todos os equipamentos sociais da AFID. Daí surgiram algumas oportunidades de melhoria registadas no GER 35. Foram ainda realizadas ao longo de 2020 visitas de acompanhamento a fornecedores, nomeadamente ao prestador de serviços de refeições – UNISELF, conforme referido anteriormente.

Por fim, foram realizadas pelo Departamento da Qualidade, em conjunto com a Direção da Ação Social, visitas a todas as respostas sociais e serviços entre julho e agosto de 2020 com vista à preparação para as auditorias interna e externa do mesmo ano.

5.5. Eficácia das Ações empreendidas para tratar Riscos e Oportunidade

No âmbito da Norma ISO 9001:2015 foi implementada uma metodologia de análise e tratamento de riscos e oportunidades. Em 2020 foram identificadas 30 situações, através do preenchimento do ficheiro contexto – riscos e oportunidades, 17 riscos (maioria no PC06 Gestão) e 13 oportunidades de melhoria (também a maioria no PC06 Gestão). Neste seguimento e avaliando as ações, verificamos que foram implementadas 31, sendo que 26 foram consideradas eficazes.

5.6. Oportunidades de Melhoria

Também 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:

- ✓ Informatização de todo o sistema de gestão, não só ao nível das respostas sociais e serviços, mas também ao nível da gestão da qualidade e da manutenção;
- ✓ Recolha e avaliação de mais dados de Benchmarking interno e externo;
- ✓ Revisão de procedimentos para inclusão de melhorias no sistema de prevenção de abusos e maus tratos e ainda clarificar casos de quebra de confidencialidade;
- ✓ Apresentação de resultados de desempenho por resposta social ou serviço, incluindo a avaliação da satisfação;
- ✓ Revisão da metodologia de avaliação da qualidade de vida dos clientes;
- ✓ Atualização dos instrumentos de monitorização e *Tableaux de Bord*;

- ✓ Desenvolvimento de novos projetos com recurso às novas tecnologias, nas áreas da deficiência e da demência;
- ✓ Continuação do desenvolvimento de uma cultura da qualidade na organização, através de dinâmicas realizadas dentro das respostas sociais e serviços;

5.7. *Benchmarking* e *Benchlearning*

Neste âmbito, realizamos 4 ações de *Benchmarking*, uma na área sénior, com o propósito de iniciar um novo grupo de trabalho a nível nacional, outra a nível internacional com a entidade grega Panagia Elousa, fazendo-se uma troca de resultados comparativos em termos macros da Fundação, tentando refletir sobre estes mesmos resultados e daqui inovar na melhoria continua, tornando-se notório a necessidade de juntar a este grupo mais parceiros; a terceira ação foi realizada a nível da Reabilitação, com a comparação dos serviços e boas práticas que temos implementadas e por último, uma ação na área da infância, com um grupo que já tem vindo a desenvolver trabalho em termos da troca de resultados nesta área de intervenção, bem como refletir como fazer face à pandemia que nos assolou.

Por outro lado, mas não menos importante para a dinâmica e melhoria dos nossos serviços, contámos com 6 ações de *benchlearning*, uma na área dos Recursos Humanos onde tentamos perceber com uma empresa privada, cujo campo de atuação não se prende à área social (Nokia Portugal) o que melhor se faz em termos da Gestão de Pessoas, como por exemplo na avaliação de desempenho, retenção de profissionais, rotatividade e absentismo. Outra iniciativa no campo da saúde (conhecimento da plataforma de controle de indicadores de saúde- Covid-19) e mais quatro ações de mobilidade técnica de profissionais em encontros internacionais, promovendo o contacto e reflexão sobre boas práticas na área social e de reabilitação.

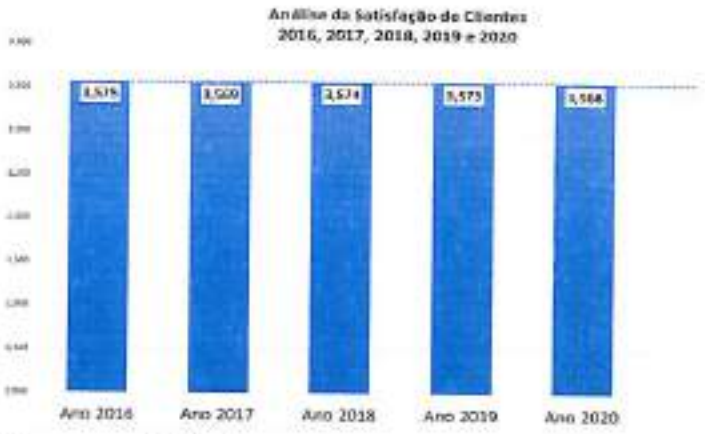
6. Satisfação e Retorno de Informação das Partes Interessadas

Importa referir que para avaliação da satisfação de 2020 foram utilizados novos questionários de satisfação de clientes, colaboradores, parceiros e voluntários com recurso a novas questões, sendo que, por um lado, são mais objetivas e, por outro lado, mais acessíveis aos diferentes públicos-alvo. De referir, que os questionários de avaliação de clientes foram desdobrados em várias versões de acordo com as respostas sociais e serviços da instituição.

Foram também introduzidas questões abertas sobre o que mais aprecia na instituição e em que é possível melhorar. Respostas que vão ser alvo de análise nos relatórios referentes à satisfação e tratadas por cada resposta social e serviço. Obtivemos em 2020 um total de 605 respostas aos questionários de satisfação de clientes, colaboradores, voluntários e parceiros, menos 102 respostas que no ano passado.

6.1. Clientes

A informação relativa à satisfação de clientes e das suas famílias de 2020, foi aferida através de um questionário, sendo que obtivemos 382 respostas, menos 114 respostas que no ano anterior. Esta diminuição pode dever-se ao facto de algumas famílias terem optado por não responder em virtude do encerramento temporário de algumas respostas.

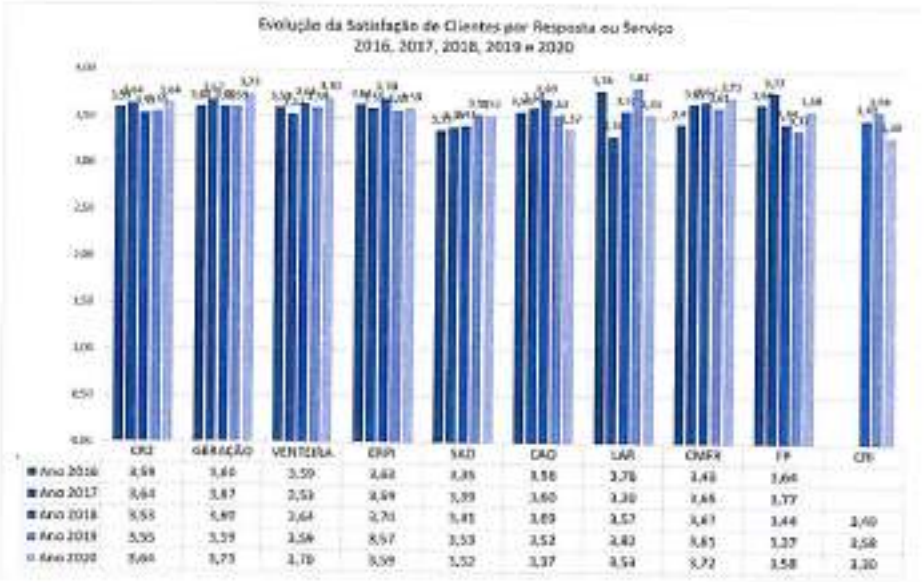


Conforme os resultados apresentados no gráfico, verificamos que o nível de satisfação é novamente o mesmo que nos anos anteriores, ou seja, o valor de 3,57 na satisfação global dos clientes das respostas sociais e serviços da Fundação AFID. A análise possível deste facto reflete o esforço realizado pelas equipas das respostas sociais e da própria gestão de topo em proporcionar, sempre que possível, os melhores serviços aos seus clientes em tempos de pandemia e com todas as restrições inerentes a este contexto.

Consideramos importante mencionar as melhorias ao nível do serviço de refeições, com novas ementas e novas equipas de cozinha e ainda a reformulação de alguns espaços da instituição sobretudo na Sede e com beneficio das respostas sociais e serviços aí presentes.

Gostávamos também de ressalvar o esforço e criatividade das equipas em se reinventarem para desenvolver atividades adequadas ao contexto pandémico e ainda proporcionar novos serviços, conforme já referido anteriormente neste relatório.

De acordo com os resultados apresentados no gráfico constatamos que cinco respostas sociais ou serviços aumentaram o seu nível de satisfação face ao ano anterior, isto é, ERPI, Formação Profissional, CMFR, Creches e Pré-escolar.



Destacamos a Creche Geração como a resposta social que obteve o nível de satisfação mais elevado em 2020, com índice médio de satisfação de 3,73 (escala de 1 a 4). O serviço com um nível de satisfação mais baixo em 2020 foi o CRI, com um índice médio de 3,30. Este facto poderá estar relacionado com o funcionamento do serviço em tempos de pandemia, uma vez que os agrupamentos escolares estiveram encerrados e podem não ter tido a oportunidade de avaliar convenientemente este serviço prestado nas escolas por equipas multidisciplinares da AFID.

Da análise de tendências dos resultados de satisfação de clientes verificamos que nos últimos dois anos as respostas sociais e serviços ERPI, Creches, Pré-escolar, Formação Profissional e CMFR seguem uma tendência positiva e que, tal como as restantes respostas e serviços, tiveram um enorme desafio pela frente ao longo de 2020 no contexto das suas intervenções e atividades com os clientes e com as próprias famílias.

6.2. Colaboradores

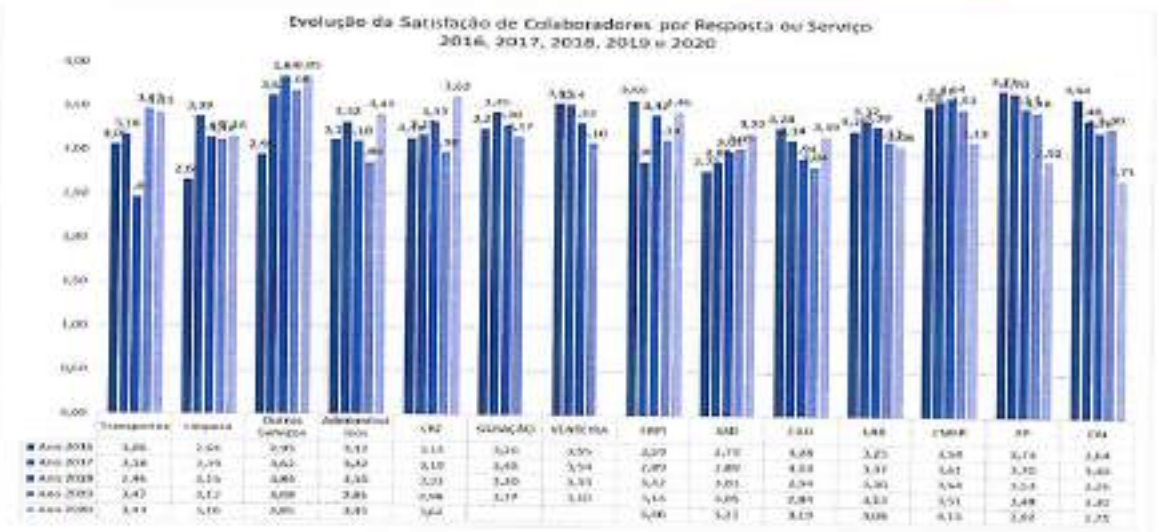
Em 2020 a avaliação da satisfação dos colaboradores foi aferida por um novo questionário de satisfação e verificámos que o nível de satisfação dos colaboradores aumentou para 3,26, tendo o índice médio de satisfação melhorado face ao ano passado, cujo valor foi de 3,20. Obtivemos 177 respostas de colaboradores, através da aplicação deste novo questionário, mais 35 respostas que no passado.



Com este resultado constatámos uma tendência positiva ao nível da satisfação de colaboradores. Este resultado positivo poderá estar relacionado com a proximidade que se desenvolveu entre as equipas e gestão de topo ao longo de toda a gestão da pandemia, a possibilidade de alguns colaboradores serem alocados a outras respostas e serviços no seguimento do encerramento temporário da resposta social a que pertenciam e ainda pelo sucesso das intervenções e atividades ajustadas em tempos de pandemia e que muito orgulha todos os que trabalham na AFID. Outra justificação é a disponibilidade dos equipamentos de proteção individual para os colaboradores, esforço financeiro suportado pela instituição, com a ajuda de Mecenas.

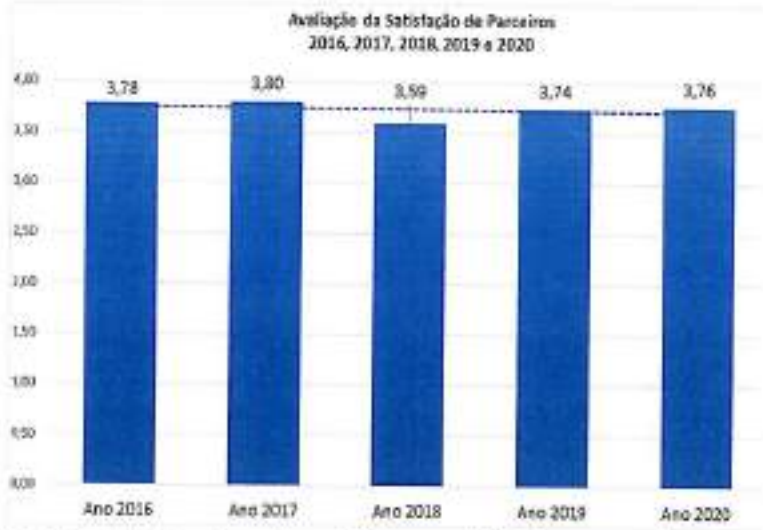
Neste ano de 2020 foi possível concretizar a aquisição de novos fardamentos e ainda continuar a informatização do sistema de gestão da qualidade, ambos com benefícios diretos na satisfação dos colaboradores no desempenho do seu trabalho. Assim como a reestruturação do Gabinete Psicossocial, que permitiu realizar uma avaliação de bem-estar e resiliência junto dos colaboradores e passou a disponibilizar apoio social e psicológico em contexto de crise.

Os resultados por resposta social ou serviço obtidos pela avaliação da satisfação de colaboradores de 2020 estão resumidos no gráfico seguinte e constatámos que o CAO, ERPI, Creches e Pré-escolar, SAD, Serviços administrativos e Serviços de apoio, apresentam uma melhoria ao nível da satisfação em relação ao ano passado. Destacamos as Creches e Pré-escolar, Serviços transversais – apoio e administrativos – com as subidas mais significativas.



A Creche e Pré-escolar é a resposta social que apresenta um nível de satisfação mais elevado (3,62), enquanto que no setor dos serviços, são os Serviços de Apoio que apresentam o nível de satisfação mais elevado (3,85). Aqui ressalvamos que não será o serviço que apresenta o maior nível de respostas ao questionário de satisfação de colaboradores. Quanto a outras melhorias da satisfação, constatamos que a maioria dos grupos de colaboradores apresenta uma melhoria de satisfação nos últimos anos, a saber: SAD, ERPI, CAO, Creches e Pré-escolar, Serviços administrativos, Serviços de apoio e Limpeza e lavandaria.

6.3. Parceiros

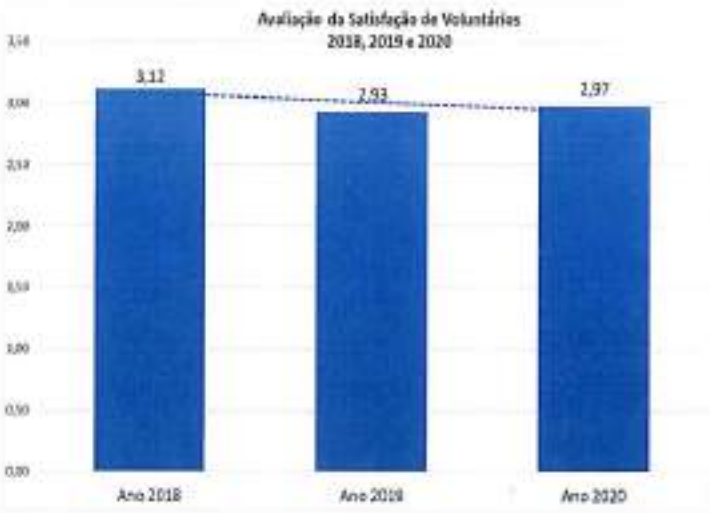


Os resultados da avaliação da satisfação dos parceiros demonstram um aumento na média da satisfação em 2020, situando-se a média de satisfação em 3,76, mais 0,02 que no ano anterior, numa escala de 1 a 4. Mais uma vez, a média alcançada segue tendência positiva, ao nível da satisfação dos parceiros, tratando-se de um facto bastante positivo para a Fundação AFID.

Este aumento ao nível da satisfação está relacionado com a continuidade de alguns projetos nacionais e internacionais, estágios académicos e profissionais, ações de *benchmarking* e *benchlearning,* apesar de todo o contexto pandémico de 2020. Ressalvamos o crescimento no número de parcerias em 2020, de 117 para 146, mais 29 que no ano anterior.

Destacamos, igualmente, o esforço da instituição em listar efetivamente as parcerias que se encontram ativas e avaliá-las com maior rigor e ainda a centralização desta área num responsável.

6.4. Voluntários



A avaliação da satisfação ao grupo de voluntários da Fundação AFID ocorre desde 2018 e em 2020 melhorou ligeiramente o nível de satisfação, relativamente ao ano anterior, obtendo um nível de satisfação de 2,97. O grupo mantém o mesmo número de voluntários (34) distribuídos pelas diversas respostas sociais e serviços. No entanto, o número de respostas ao questionário mantém-se reduzido, tal como no ano anterior, apenas 13 respostas ao questionário, ainda menos 6 respostas que no ano anterior. Consideramos também relevante referir que o voluntariado na AFID deixou de desenvolver tantas atividades desde o início da pandemia, uma vez que os voluntários não estão neste momento presencialmente nos equipamentos sociais da instituição. Contudo, também aqui houve um reinventar ao nível das atividades e presentemente alguns voluntários desenvolvem a sua atividade à distância, contactando clientes da instituição pelo telefone, sobretudo os do SAD.

6.5. Entidades Reguladoras, Financiadoras, Protocolares e Tutela

A Fundação AFID Diferença tem recebido pareceres extremamente positivos das entidades reguladoras e da tutela, sobretudo nos pareceres emitidos e nos relatórios das visitas de acompanhamento. Assim:

- ✓ **O IEFP** – Validou os relatórios de execução de projetos financiados e certificou os referenciais adaptados para o novo curso de Cerâmica.
- ✓ **O INR** – Reforçou os convites à participação da AFID nas suas atividades, apesar de não ter financiado nenhum projeto da AFID em 2020.
- ✓ **O ISS** – Durante o ano de 2020 foram realizadas visitas de acompanhamento para verificação das normas regulamentares emanadas pela DGS e verificação do cumprimento do Plano de Contingência. Foram realizadas 6 visitas ao ERPI e ao Lar Residencial. Estas visitas contaram com a presença de uma equipa multidisciplinar das áreas da saúde, proteção civil e CMA. Em todas as visitas foi realçada pela saúde pública da Amadora o planeamento organizado das ações a implementar e as medidas adequadas ao cenário de pandemia.
- ✓ **Ministério de Educação** – Validou a intervenção desenvolvida pelo CRI junto dos agrupamentos escolares e manteve os acordos com a nossa prestação de serviço pela valorização e reconhecimento da sua qualidade.
- ✓ **Companhias de Seguros** – As companhias de seguros com acordos com o CMFR têm manifestado a sua satisfação pela forma como o CMFR tem desenvolvido o

acompanhamento e tratamentos aos seus doentes. O CMFR é o centro de fisioterapia referenciado pela Companhia de Seguros Lusitânia para a Amadora, Oeiras e região Lisboa Ocidental.

6.6. Organismos Governamentais e Autarquias

Ao longo do ano 2020 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, na dinamização dos 4 eixos do PEES – Plano Estratégico para o Envelhecimento Sustentável do Conselho. No ano de 2020 demos continuidade aos projetos Oficina de limpeza, que iniciou em 2019 e que tem uma grande procura no concelho e demos também, continuidade ao projeto "Capacitar para Cuidar".

No ano de 2020 verificou-se também, uma articulação estreita com os organismos do estado, no âmbito do combate à pandemia, como é o caso da Unidade de Saúde Pública da Amadora e a Proteção Civil.

6.7. 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:

- ✓ No 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.

6.8. Outras Partes Interessadas Relevantes

A Fundação AFID Diferença continuou a desenvolver as atividades em parceria com outras organizações congéneres a nível nacional e internacional. Destacamos as atividades de *benchmarking* com os 2 grupos (internacional e infância) e ainda diversas ações de *benchlearning* com outras empresas e instituições na área dos recursos humanos, da medicina física, seniores e reabilitação.

7. Atividades Desenvolvidas

Participação em Feiras 2020

- **Feira dos Amores**, realizada na sede da Fundação AFID Diferença, a única feira realizada fisicamente em 2020, em virtude da pandemia
- **Mercado de Natal** em parceria com a farmacêutica **Bayer**
- **Mercado de Natal** em parceria com o **BPN Paribas**

Exposições 2020

- Na **Galeria Artur Bual** – exposição "Pé(r)na Partida"
- No **espaço Vida da Fundação AFID** – exposição "Dia Europeu das Fundações e Doadores"
- No **Instituto Português do Desporto e da Juventude** – exposição "Juntos agora perto depois" parte integrante da campanha #DIREITOATERDIREITOS – Oficina da Pintura.

Participação em Concursos e Prémios conseguidos pelos Clientes 2020

- Concurso Arte e Criatividade 2020, organizado pela Câmara Municipal de Almada, com exposição da Oficina da Cultura – prémio aos clientes Luís Ferreira, Marco Correia e Patrícia Branco;
- 35º Concurso de presépios, pela Associação de Artesãos de Lisboa – parceria entre Oficina da Tecelagem e Pintura;
- Participação no CRIDEM - Concurso Nacional de Obras de Expressão Plástica de Pessoas com Deficiência Intelectual – prémio aos clientes Bruno Ramadas (pintura) e Nuno Geada, Patrícia Branco e Mafalda Dâmaso (escultura);
- Participação no 10º concurso das Sardinhas Festas de Lisboa, pela Empresa de Gestão de Equipamentos e Animação Cultural (EGEAC);

8. Adequação de Recursos

8.1. Gestão de Pessoas

Colaboradores

O maior investimento tem sido, sem dúvida, ao nível dos **colaboradores**. A nossa estratégia de gestão em 2020, assentou na criação de um Gabinete de Gestão de Pessoas. Um gabinete de porta aberta para os colaboradores, para os ouvir nas suas necessidades profissionais e pessoais. Na área da gestão de pessoas decidimos atualizar as categorias profissionais dos colaboradores, como é exemplo, a promoção a Monitores de CAO de alguns colaboradores que ainda permaneciam como Auxiliares de Ocupação, categoria que decidimos extinguir na Fundação, promovendo o reconhecimento e bem-estar do colaborador.

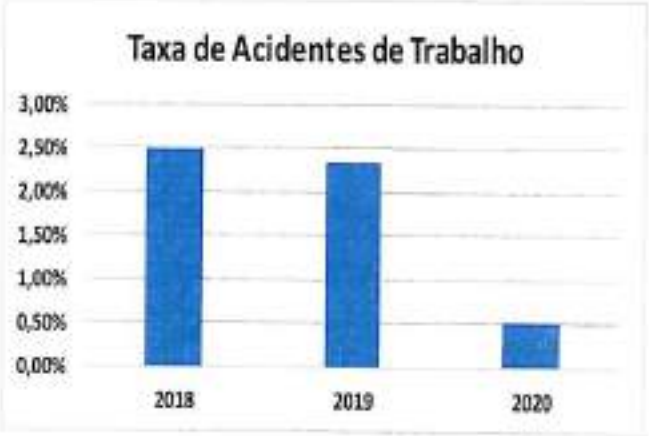
CATEGORIAS PROFISSIONAIS	Número 2018	%	Número 2019	%	Número 2020	%
Técnicos – Mestrado	6	2,6 %	5	2,1%	13	5%
Técnicos – Licenciados	49	19,6 %	43	17,7%	40	15,38%
Técnicos – Não Licenciados	12	5,2 %	9	3,7%	5	1,92%
Ajudantes de Ação Direta	68	31,4 %	86	35,4%	79	30,38%
Monitores	17	7,4 %	7	2,9%	14	5,38%

Auxiliares de Ação Educativa	19	8,2 %	19	7,8%	19	7,30%
Motoristas/Segurança/Manutenção	6	2,6 %	7	2,9%	9	3,46%
Limpeza / Lavandaria	15	6,5 %	17	7%	14	5,38%
Administrativos	7	3,0 %	6	2,5%	6	2,30%
Pessoal em Outsourcing	29	12,6 %	37	15,2%	58	22,31%
Estágios Profissionais	2	0,9 %	7	2,9%	3	1,15%
TOTAL	**230**	**100%**	**243**	**100%**	**260**	**100%**

Notas: O serviço de refeições é contratado a uma empresa externa, atualmente a UNISELF, que trabalha em regime de *outsourcing*, pelo que as 15 pessoas que funcionam na cozinha são da responsabilidade dessa empresa. Na área da Saúde, 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.

Saúde e Segurança

Podemos observar que os números de acidentes de trabalho têm vindo a diminuir. É verdade que o número de colaboradores aumentou, mas o dado mais importante é que a redução do número de acidentes tem como motivo as ações de formação de saúde e segurança no trabalho realizadas ao longo do ano e as formações dos colaboradores na sua área de trabalho evitando lesões profissionais, como por exemplo, nos AAD formações ao nível dos posicionamentos e transferências.



Desenvolvimento de competências

No final de ano é realizado o levantamento de espectativas junto das equipas no sentido de perceber as necessidades de formação que os vários colaboradores, de cada resposta social ou serviço, necessitam. Depois são traçadas as ações de formação respeitantes às necessidades apresentadas, que podem ser dadas internamente ou por entidades externas. Valoriza-se também a apresentação por parte dos colaboradores de formação específica que complemente a sua prática profissional. No ano de 2020 foram contabilizadas 2885 horas de formação interna.



Participação e envolvimento na organização

Os colaboradores são envolvidos na participação e na tomada de decisão na organização. Temos para isso, as reuniões internas, num ano onde não podíamos partilhar espaços tendo em conta o distanciamento social, ainda conseguimos realizar 415 reuniões internas, privilegiando as reuniões *online*. Outros dos meios para o envolvimento é a apresentação de sugestões no nosso GER35.

No sentido de melhorar a relação com os colaboradores, entendemos que foi importante a chamada do GPS para este trabalho, e em sinergia, os dois departamentos iniciaram um trabalho de apoio ao colaborador, quer a nível profissional quer a nível pessoal e familiar. Estas mudanças originaram uma melhor performance laboral dos nossos recursos humanos o que promove também uma melhor resposta organizacional para com os nossos clientes. A promoção desta mudança permitiu que a rotatividade de colaboradores não fosse tão vincada, apesar de que tivemos também de nos ajustar às necessidades da Fundação e perceber que as saídas de colaboradores não tinham de ser substituídas, em face do contexto de pandemia.

Voluntários

O balanço deste ano relativo ao voluntariado e suas ações é muito influenciado pela pandemia que nos afetou a todos. Contudo, conseguimos manter o número de voluntários que nos acompanha (34), sendo que uma das ações que realizaram em tempos de pandemia foi as conversas telefónicas com clientes do Serviço de Apoio Domiciliário. Importa referir o aumento do número de meses de permanência dos voluntários que passou a ser de 40 meses.

8.2. Infraestruturas

A **Fundação AFID Diferença** colocou à disposição das Respostas Sociais e Serviços os 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 também, a aquisição de máquinas, bem como a sua manutenção.
- ✓ **Transportes** – 22 Viaturas, (5 carrinhas de 9 lugares adaptadas a Pessoas com Deficiência; 3 carrinhas de 9 lugares; 1 carrinha de 15 lugares de transporte adaptado a pessoas com deficiência; 1 ligeiro de mercadorias de caixa aberta para o serviço de jardinagem; 5 carrinhas de passageiros e 2 carrinhas para transporte de refeições no SAD; 1 viatura comercial de 2 lugares, 3 ligeiros de passageiros (viaturas de serviço) e um motociclo.
- ✓ **Alimentação** – serviço contratualizado com a empresa Uniself;
- ✓ **Limpeza** - Serviço prestado pela empresa de Inserção Social AfidClean e que este ano teve um destaque grande com o aumento exponencial de trabalho.
- ✓ **Jardinagem** – Este serviço é prestado pela empresa de Inserção Social AfidGreen;
- ✓ **Lavandaria** – É um serviço interno prestado aos clientes do LAR Residencial, da Estrutura Residencial para Idosos e ao Serviço de Apoio Domiciliário.

Serviços Transversais a toda a Organização

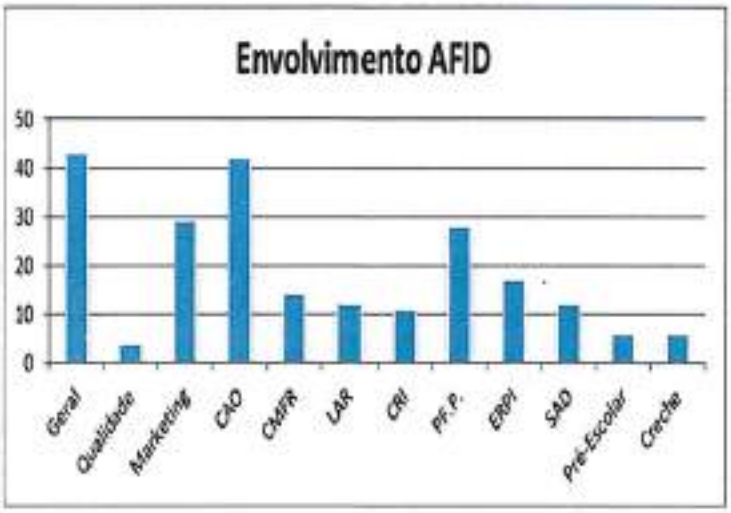
- ✓ Serviço de Comunicação e Marketing;
- ✓ Serviço de Informática;
- ✓ Serviço de Compras e Gestão de Stocks;
- ✓ Serviços Administrativos e de Contabilidade;
- ✓ Serviços de Qualidade;
- ✓ Serviços de Formação e Gestão de Pessoas;
- ✓ Serviços de desenvolvimento e gestão de Projetos Nacionais e Internacionais.

8.3. 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. A nível nacional, as parcerias estratégicas: Segurança Social, IEFP, Autarquias e Ministérios, Agrupamentos de Escolas foram de uma importância grande na sustentabilidade da Fundação.

Na vertente mais operacional, contámos com as parcerias de empresas privadas, institutos e universidades, centros de formação, farmácias, laboratórios de análises, hospitais, etc. A outro nível, trabalhámos em parceria no desenvolvimento de projetos internacionais que decorrem, também, mas não só, do facto da Fundação AFID Diferença ser associada do EPR, sendo estes o SEC4VET, QUES, Awerness4Change, Digital Invitation e Crosswarp.

A Fundação AFID Diferença através das Respostas Sociais e Serviços existentes conta já com **146** entidades parceiras, com as quais são estabelecidos protocolos para o desenvolvimento de atividades e serviços. Podemos observar no gráfico que apesar de as parcerias serem transversais a todas as áreas de ação da Fundação, as parcerias institucionais, quer nacionais, quer internacionais, e as parcerias ao nível do Marketing e do Centro de Atividades Ocupacionais, são as que ocupam mais dimensão. Como exemplo temos, o aumento do número de parcerias do Marketing que surgiram para a criação do Calendário de 2021. Cada entidade parceira foi avaliada em 4 itens: partilha de recursos, facilidade de comunicação; melhoria dos serviços e cumprimento dos objetivos.



As parcerias que tivemos este ano, foram parcerias dinâmicas que desenvolveram algumas atividades para a Fundação, como por exemplo os Mercados de Natal e as ações de Responsabilidade Social.

É importante realçar as parcerias que nos ajudam na formação em contexto de trabalho, para os jovens da Formação Profissional e para os parceiros que recebem nas suas empresas jovens de CAO para o desenvolvimento das suas capacidades.



8.4. Marketing e Comunicação

Num ano difícil a todos os níveis na Fundação, a Fundação AFID conseguiu atingir um número médio de visitas diárias às nossas redes sociais é de 2886 e estar presente em **124 notícias** nos nossos media nacionais. A AFID marcou presença em todas as áreas da comunicação, desde a TV, à Imprensa escrita, Rádio e Imprensa *Online*. Sendo um ano atípico no que diz respeito às atividades desenvolvidas pela Fundação, temos de estar satisfeitos com a presença nos media.



Estivemos presentes em 2 televisões nacionais, TVI numa reportagem realizada na estreia do Programa da Cristina Ferreira, com feedback muito positivo, e também na SIC, sendo o assunto da notícia o surto Covid19 na nossa ERPI, a resposta foi positiva dada a perceção do público que todas as medidas estavam a ser tomadas da maneira correta. As nossas parcerias também originaram presenças nos media, principalmente a parceria com o Superbock Group e o artista VHILS com a ação da "Garrafa Solidária".



A Fundação conta como plataformas de comunicação externa e interna o site www.afid.pt, mas também com o Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter, um canal no Youtube e as newsletters das várias respostas e serviços. Nesse sentido, em 2020 contou com o número total de publicações de 2113 nas redes sociais, numa média de 176 publicações por mês.

8.5. 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. A avaliação de fornecedores teve participação da Administração, de 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.

Nível de avaliação	2019	2020
Insatisfatório	0	0
Suficiente	2	4
Bom	19	22
Muito Bom	26	22
Excelente	3	2

Os resultados da avaliação de fornecedores são apresentados na tabela ao lado. Verificou-se uma melhoria nos resultados obtidos tendo em conta a diminuição do número de fornecedores. Entendeu-se, em 2020, manter o número reduzido de fornecedores, através da utilização do critério de grande impacto de prestação de serviços e produtos que os mesmos têm na Fundação AFID.

8.6. Responsabilidade Social e Ambiental

Como ação de responsabilidade social temos algumas formas de apoiar os nossos colaboradores fora do seu serviço. Uma das principais ações é a prioridade na admissão dos filhos dos colaboradores nas creches da Fundação AFID, 10% dos colaboradores contam com este apoio, outra ação é o seguro de saúde atribuído a colaboradores, outro exemplo de apoio é o estabelecimento de um protocolo de descontos na Farmácia Remédios, parceira da Fundação, entre outros.

Na responsabilidade ambiental, temos como política minimizar o impacto que a nossa atividade tem no ambiente. Evidenciamos seguidamente, algumas ações que promoveram a sustentabilidade ambiental em 2020, nomeadamente:

- ✓ Implementação de **Painéis Solares e Fotovoltaicos**
- ✓ Substituição de lâmpadas "clássicas" por **Lâmpadas LED**
- ✓ **Otimização das rotas do SAD**, a redução dos quilómetros efetuados, feita através do controlo de consumos, da condução e da reestruturação das rotas efetuadas.
- ✓ Continuação do **Atelier do Papel** – integrado no CAO, onde se realizam trabalhos ocupacionais através da reutilização de diversos tipos de papel. Foram reciclados **150 kg de papel** com o qual foram realizados pelos clientes de CAO 35 produtos, sua maioria replicas de flores e pregadeiras. A maioria destes trabalhos foram realizados em parceria com o atelier de cerâmica.
- ✓ Na **Jardinagem** a realização de compostagem através da reutilização de detritos verdes para transformar em composto orgânico, redução da compra de adubos químicos. Plantação de espécies verdes que exigem menos consumo de água; reutilização de material de madeira que constituía o parque infantil na realização de canteiros/viveiros.
- ✓ Na área de **Restauro e Manutenção de Madeiras** promovemos a reutilização e o restauro de madeiras em detrimento da compra de novos materiais.
- ✓ Nas diversas unidades de Centro Atividades Ocupacionais são realizados trabalhos através da reutilização de diversos **materiais recicláveis**. Só no ano passado conseguimos os seguintes resultados:
    - 110 caixas de ovos originaram trabalhos com 50 flores e 20 presépios;
    - 2500 cápsulas de café originaram trabalhos para o Dia do Pai e Dia da Mãe;
    - 650 rolhas de cortiça deram origem a diversos trabalhos ocupacionais;
    - 180 frascos de vidro que foram transformados em trabalhos alusivos ao Natal e usados como porta velas num total de 120 trabalhos realizados.
    - 720 pacotes de leite. O trabalho ocupacional realizado com este material passa por um processo de lavagem dos pacotes, secagem e tratamento do material, para depois serem usados na confeção de trabalhos no atelier de costura.

8.7. Ambiente para a Operacionalização dos Processos de Trabalho

A Organização tem promovido um ambiente propício ao desenvolvimento e operacionalização dos processos de trabalho. Para isto, o ano de 2020, foi de uma importância decisiva pelo dinamismo do nosso GPS no acompanhamento dos colaboradores, num ano de grande dificuldade, onde os colaboradores tiverem de acompanhar clientes infetados com COVID19 e eles próprios alguns passando por essa infeção. Para isso, foi 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:

- ✓ Informatização do sistema de gestão – registo de serviços e atividades alargado a quase totalidade das respostas e serviços;
- ✓ Criação de uma sala para colaboradores;

- ✓ Melhoria do mobiliário das zonas salas das Creches e das salas de reuniões;
- ✓ Atividades de gestão emocional das equipas;
- ✓ Formação em contexto de trabalho;
- ✓ Algumas atividades de equipa, de acordo com o permitido.

9. Projetos

Em 2020 desenvolvemos projetos nacionais e internacionais que muitos contribuíram para a consolidação e desenvolvimento do nosso trabalho na área social, bem como ao nível da Investigação e Desenvolvimento. Destacamos aqui os principais projetos:

9.1. Investigação

A nível nacional tivemos o lançamento da 2ª edição Prémio de Investigação Científica na área da Reabilitação Dra. Maria Lutegarda e estamos neste momento a desenvolver uma metodologia de avaliação da Qualidade de Vida. A nível internacional temos 3 projetos Erasmus +, todos diretamente relacionados com a área da Formação Profissional.

O primeiro projeto a decorrer e que terminou em agosto de 2020, **SEC4VET - Social-Emotional Competences for Vocational Education and Training**. Este projeto, colocado em ação por 8 Instituições e 1 Universidade de 6 países europeus – *Portugal, Alemanha, Estónia, Hungria, Itália e Bélgica*, tem como objetivos:

- ✓ Melhorar a participação escolar e profissional de pessoas com dificuldades de aprendizagem e jovens com deficiência mental leve
- ✓ Abordar a importância das competências sociais e emocionais no processo de reabilitação vocacional
- ✓ Desenvolvimento de ferramentas para identificar / diagnosticar habilidades sociais e emocionais
- ✓ Desenvolver programas de apoio a jovens com deficiência sob a forma de módulos flexíveis
- ✓ Desenvolver oportunidades de formação para profissionais que trabalham no campo da deficiência.

Outro projeto onde a Fundação está envolvida é o projeto **CROSSWARP - "Threads crossing the Warp"**, constituído por 5 instituições e 2 universidades, de 5 países – *Portugal, Grécia, Espanha, Roménia e Albânia* - e que tem por objetivos principais:

- ✓ Um processo de aprendizagem e colaboração na arte tradicional da tecelagem. O projeto desenvolve-se em profundidade na educação, inclusão de pessoas com deficiência intelectual e produção, e em amplitude com a divulgação e criação de pontos educativos e produtivos em cinco países europeus e uma plataforma aberta a todos, plataforma digital essa, com material educativo.
- ✓ Fornecer o material e a experiência às pessoas que desejem liderar workshops de Tecelagem.

Por último, mas não menos importante, o projeto ***AWARENESS4CHANGE***, onde a Coordenação de projeto é da responsabilidade da Fundação AFID. Foi iniciado em 2019, tem a participação de mais 5 parceiros de mais 3 países europeus – *Roménia, Eslovénia e Reino Unido*, tem como objetivos:

- ✓ Compreender as atitudes atuais da Europa em relação à deficiência e às pessoas com deficiência, concentrando-se nos departamentos de Recursos Humanos das Organizações de opinião e atitudes.
- ✓ Compreender as perceções e experiências atuais das pessoas com deficiência sobre as atitudes da sociedade civil em relação às pessoas com deficiência e deficientes.
- ✓ Lançar uma campanha transnacional para levar o público europeu a pensar no que podemos fazer para incluir mais as pessoas com deficiência em nossas vidas.

9.2. Inovação e Desenvolvimento

As Atividades de Inovação e Desenvolvimento decorreram a um nível transversal na Fundação, desde as respostas na área da deficiência passando pelos idosos e terminando nas crianças. O desenvolvimento de melhores respostas aos nossos clientes teve como consequência um aumento da empregabilidade, num contexto socioeconómico tão adverso como aquele que se vive em Portugal. A Fundação AFID Diferença conseguiu contrariar a tendência nacional ao nível do crescimento. Destacamos os seguintes:

- ✓ As atividades de **estágios académicos e profissionais** fizeram parte do nosso trabalho ao longo de 2020. Foi um ano com elevada atividade ao nível formativo em contexto real pois facultámos **26** estágios que decorreram do estabelecimento de protocolos formais e informais com Escolas, Universidades, Entidades Formativas, IEFP, etc.

- ✓ O projeto **'Capacitar para Cuidar'** – resultante de uma parceria entre a Fundação AFID, a Câmara Municipal da Amadora e a Fundação Calouste Gulbenkian, tem como principal objetivo capacitar os cuidadores formais que trabalham em ERPI, Centro de Dia e SAD, para a aquisição de competências necessárias para contribuírem para a qualidade de vida das pessoas com demência, tendo por base o modelo desenvolvido e testado na nossa Unidade de Neuroestimulação. Durante o ano de 2020, o projeto teve de ser adaptado devido à pandemia tendo as sessões presenciais passado para sessões via zoom, com uma duração total de 46 horas e envolverá 5 grupos de 15 participantes cada. O projeto terá término a 31 outubro de 2021. Até final do ano já haviam decorrido 3 dos 5 grupos. A avaliação por parte dos formandos tem sido muito satisfatória e os objetivos do curso têm sido conseguidos. Este projeto prevê ainda sessões de consultoria de apoio às Instituições que contará com 14 horas por instituição

- ✓ Os **Programas de Transição para a Vida Ativa – PIT** 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 2020 apoiámos 23 jovens em PIT's.

- ✓ O projeto **UNE – Unidade de Neuro-estimulação.** O projeto é uma Unidade aberta ao exterior e concretiza-se na integração de pessoas adultas e idosas com demência já diagnosticada. É composta por uma equipa multidisciplinar que reúne Fisioterapia, Terapia da Fala, Terapia Ocupacional, Neurologia e consulta de Nutrição. Este ano de 2020, integrada na ERPI, manteve a sua sustentabilidade por si só sem qualquer financiamento de mecenas, através da comparticipação dos seus clientes. A procura por esta resposta foi em 2020 intensa, levando em conta a resposta de referência que se tornou, contudo, esta unidade só permaneceu aberta ao exterior até meados de março devido à Pandemia COVID19, continuando a fazer o seu trabalho de neuroestimulação com os clientes da ERPI

- ✓ **AFID RITMO** - Este projeto manteve o seu desenvolvimento em 2019 e tem como objetivo ser um grupo Intergeracional. A AFID Ritmo, potenciou uma dimensão da Música, a percussão, enquanto veículo de socialização dos idosos e de jovens com deficiência ligeira, mais uma vez trabalhando até março devido à pandemia COVID19.

- ✓ **AMASÉNIOR - Projeto de Apoio à População Sénior** – é um projeto que decorre há cerca de 6 anos em articulação com duas instituições do concelho da Amadora e promovido pela **Câmara Municipal da Amadora**, com o propósito de ajudar a população sénior, em grande crescimento no concelho.

- ✓ **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.

- ✓ **Viva Mais** – Projeto de desenvolvimento de ateliers artísticos para idosos, 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**, também este projeto encerrou em meados de março.

- ✓ **UADI – Unidade de Apoio ao Desenvolvimento Infantil** desenvolve programas de reabilitação intensiva e destina-se a apoiar crianças com deficiência ou Necessidades Educativas Especiais (NEE's) entre os 0 e os 10 anos de idade. 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 e esta inserido no CMFR.

- ✓ O projeto **INCORPORA** financiado pela Fundação La Caixa decorreu em 2020 dentro dos pressupostos estipulados pelo financiador, ajudando a comunidade numa área tão sensível como é a inclusão no mercado de trabalho de pessoas em risco ou situação de exclusão. O trabalho da Fundação superou as espectativas definidas no inicio do ano ao nível da integração em emprego e empresas visitadas.

- ✓ Projeto da **Oficina de Limpeza** funcionou durante o ano de 2020, em parceria com a Câmara Municipal da Amadora. Este projeto tem como objetivo contribuir para a qualidade de vida da população idosa residente na Amadora, disponibilizando serviços de limpeza domiciliária completa e personalizada. No ano de 2020 realizámos 68 horas de serviço de limpeza num total de 14 agregados familiares que beneficiaram deste projeto.

No que diz respeito aos projetos internacionais na área de inovação e desenvolvimento é interessante destacar mais 2 projetos **Erasmus +**, agora com um conteúdo mais transversal a toda a Fundação e aos seus interesses no desenvolvimento dos seus serviços.

Temos o projeto **QUES - Quality Development of Employment Specialists**, com início em setembro de 2018, visa melhorar as competências dos especialistas que ajudam pessoas com deficiência a combater as barreiras de emprego. Este projeto conta com 6 instituições de 4 países diferentes – *Portugal, Lituânia, Holanda e Eslovénia* -, tem como principais objetivos:

- ✓ Criar uma rede de especialistas e provedores de EFP que trocam conhecimento e experiências durante o tempo do projeto.
- ✓ Criar uma lista de verificação de critérios a serem usados ao procurar empresas potencialmente interessantes.
- ✓ Criar um manual para redes de sucesso, incluindo técnicas e métodos sobre como direcionar empresas; métodos para interagir com sucesso com os empregadores; como usar uma abordagem 'baseada no empregador' e estudos de caso de cada país participante.

Por fim, temos o projeto ***"Digital Invitation"***, onde 10 instituições de Ensino e Formação Profissional de 8 países europeus – *Portugal, Alemanha, Áustria, Eslovénia, Espanha, Estónia, Finlândia e França* -, reúnem-se para discutir o tema da digitalização no trabalho social e suas boas práticas. Todos os workshops seguem o mesmo padrão. Assim, os modelos de implementação e/ou os desenvolvimentos atuais são apresentados por todas as instituições, com o objetivo de Intercâmbio de conhecimentos e modelos de boas práticas a nível internacional, o projeto planeia 6 workshops definidos desde 2019 até 2021, os tópicos que passam desde a 'Comunicação digital', 'Hardware e regulamentos', 'Plataformas de aprendizagem, plataformas *online*, aprendizagem *online*', 'Gamificação, APPS e as suas regras' e por fim 'Gestão de saúde e geração'. Como a pandemia originou uma maior abertura para o digital as perspetivas para as próximas reuniões deste grupo de trabalho, estão a gerar grandes espectativas.

10. Gestão e Contas da Fundação

10.1. Situação Patrimonial

O **Ativo Bruto** da **Fundação AFID Diferença** ascendeu, em 31 de dezembro de 2020, a **14.929.058,01 €** e o seu valor líquido ascendeu a **11.250.544,54 €.**

O **Ativo Tangível e Intangível Bruto,** ascendeu nesta mesma data, a **8.171.111,66 €** e os seus valores Líquidos ascenderam a **4.507.073,92 €,** a que corresponde respetivamente a **54,73 %** do Ativo Bruto total e a **40,06 %** do Ativo Líquido total.

Os **Ativos Financeiros de médio e longo prazo,** ascenderam nesta mesma data, a **4.717.346,47 €.**

O FRI – Fundo de Reserva para Investimento ascendeu a **4.644.298,00 €,** apresentando um acréscimo de **12,06 %,** em relação a 2019.

Os investimentos realizados em 2020 ascenderam a **222.800,27 €,** que correspondeu a um **acréscimo do Imobilizado Líquido de cerca de 2,8 %,** relativamente a 2019.

Os **fundos patrimoniais da Fundação** registaram, em 31 de dezembro de 2020, um montante de **10.165.146,56 €** a que corresponde um aumento de **3,34 %,** relativamente a 2019. Para além do resultado líquido do exercício de 2020, no montante de **253.068,36 €,** destaca-se o reforço do Fundo de Reserva para Investimentos (FRI) no montante líquido de **500.000,00 €,** fixando-se o valor do FRI nessa data no montante de **4.644.298,00 €.** Este montante corresponde as aplicações registadas no ativo não corrente.

10.2. Situação financeira

As dívidas de terceiros de curto prazo ascendem em **482.937,30 €** em 2020, apresentando um aumento ligeiro de valor em relação a 2019 de **1,3 %.**

As dívidas a terceiros de curto prazo ascendem em **1.085.397,98 €** em 2020, apresentando uma redução ligeira de valor em relação a 2019 de **0,08 %.**

Quanto às **disponibilidades em 2020**, no montante de **1.543.186,85 €,** apresentando uma redução de valor de **23,88 %** em relação aos montantes verificados em 2019.

As comparticipações do ISS – Instituto de Solidariedade Social, **que ascendem, em 2020, a 2.650.780,11 €,** apresentam um valor idêntico ao apurado em 2019, aumentando apenas de **0,039 %.**

Contudo, as comparticipações do ISS cobriram cerca de **52,05 % dos custos globais** e representam cerca de **49,59 %** dos proveitos globais de 2019.

10.3. Situação Económica/Exploração

Em resultado da atividade desenvolvida em 2020 que se encontra detalhada neste relatório, os proveitos totais ascenderam a **5.344.953,22 €,** apresentando um decréscimo de **4,85 %.**

Os custos totais suportados ascenderam a **5.091.884,86 €,** apresentando uma redução de **0,31 %** em relação a 2019.

10.4. Indicadores de Realização – Evolução

Rubrica	2016	2017	2018	2019	2020
Resultados Líquidos do exercício	197.318,41	125.782,79	511.877,23	509.625,86	253.068,36
Proveitos	4.636.365,17	4.648.742,06	5.490.353,92	5.617.714,92	5.344.953,22

Custos	4.439.046,41	4.522.959,27	4.978.476,69	5.108.089,06	5.091.884,86
Investimentos	83.822,64	333.702,68	157.343,33	79.169,13	222.800,27
Colaboradores	213	220	230	243	260
Campanha de IRS	15 917,93	12 581,94	14 671,57	18 962,58	16.111,73

10.4. Indicadores de Realização – Face ao previsto

Indicadores de Desempenho Económico e Financeiro	Meta	Resultados	Desvio
Resultados Líquidos do Exercício	≥ 0	253.068,36	253.068,36
% Evolução dos Proveitos	≥ 3%	- 4,85 %	- 07,85 %
% Evolução dos Custos	≤ 4 %	0,31 %	- 3,69 %
Investimentos	800.000 €	222,800,27	- 577.199,73
Aumento das receitas provenientes das comparticipações familiares	≥ 2%	- 13,90 %	- 15,90 %
Liquidez Geral	≥ 1	1,87 %	+ 0,87 %
Solvabilidade	≥ 2 x	9,37 %	+ 7,37 %
% de fornecimentos e serviço externos nos custos gerais	≤ 44 %	37,73 %	- 6,27 %
% das despesas com pessoal nos custos gerais	≤ 50%	55,02 %	+ 5,02 %
Grau de execução orçamental	≥ 90%	86,59 %	-3,41 %

11. Perspetivas Futuras

Tendo por base a reavaliação da situação epidemiológica no país, o Governo Português em 13 de janeiro de 2021, a exemplo de outros estados, determinou um conjunto de medidas extraordinárias que têm por objetivo limitar a propagação da pandemia e proteger a saúde pública, que se consubstanciou numa restrição significativa da circulação de pessoas que conduzirá a uma forte retração da economia. Como consequência desta situação, a economia revela atualmente um enorme estado de incerteza, cuja duração e consequências são ainda imprevisíveis. Com os elementos disponíveis, consideramos que estão criadas as condições operacionais para a manutenção da atividade da Fundação, estando assegurados os compromissos financeiros assumidos.

A Fundação AFID Diferença tem grandes desafios no Plano Estratégico de 2020-2022 que se caracterizam com o início e desenvolvimento da construção de dois novos equipamentos sociais, um na cidade de Lisboa e outro na cidade da Amadora, assim como a internacionalização do Prémio de Investigação Dra. Maria Lutegarda e manter a consolidação da Marca AFID a uma escala Nacional.

Será muito importante para a Fundação AFID Diferença a manutenção futura dos níveis de Certificação de Qualidade conseguidos, com a Marcas ISS e conseguir a renovação da Marca Europeia de Capacitação e Qualificação de Organizações - EQUASS *Excellence*, além da Norma ISO 9001:2015.

Pretendemos continuar a desenvolver atividades dirigidas às nossas áreas de intervenção, Reabilitação, Sénior e Crianças, seja através de criação de novos projetos e serviços inovadores na área do envelhecimento ativo ou da reabilitação, seja através da promoção de seminários na área da Reabilitação e Infância. Para isso, pretendemos finalizar a informatização de todo o sistema de gestão de qualidade, que facilitará o serviço de toda a Fundação e ainda de renovar a frota automóvel da Fundação, no sentido de melhorar o desempenho económico e ambiental dos serviços de transportes e do serviço de apoio domiciliário.

Como objetivo crucial da Fundação, queremos dar continuidade ao reforço dos elos de ligação entre **Famílias**, **Instituição** e **Comunidade**, no que concerne à inserção social das pessoas com deficiência, de pessoas idosas e ao desenvolvimento da área da infância.

12. 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 e dedicada, com especial enfoque para os tempos difíceis que tivemos com esta pandemia, têm conseguido atingir os objetivos a que nos propusemos alcançar, porque *"Forte é aquele que não desiste dos seus sonhos mesmo com tantas dificuldades no caminho"*, e na Fundação somos todos fortes.

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.

Fundação AFID Diferença
Conselho Executivo
Lisboa, 19 de março de 2021

O CONSELHO EXECUTIVO