afid

fundação afid diferença

Relatório de Atividades Fundação AFID Diferença

|2022|

Realizado a: 10/03/2023

Morada: Rua Quinta do Paraíso, Alto Moinho, 2610-316 Amadora
Telefone: +351 214 724 040 | Fax: +351 214 724 041

Índice

1. Introdução 3
2. População Alvo 10
_2.1. Caracterização geral da População Apoiada 10
_2.2. Abrangência dos serviços 10
3. Revisão Pela Gestão 11
_3.1 Estado das ações resultantes das anteriores revisões pela Gestão 12
_3.2. Alterações em questões Externas e Internas relevantes para o Sist. de Gestão 13
_3.3. Desempenho e Eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade 15
_3.4. Adequação dos Recursos 31
4. Atividades Desenvolvidas 42
5. Projetos 43
_5.1. Investigação 43
_5.2. Projetos Internacionais - Inovação e Desenvolvimento 44
_5.3. Projetos Nacionais - Inovação e Desenvolvimento 46
6. Gestão e Contas da Fundação 48
_6.1. Situação Patrimonial 48
_6.2. Situação financeira 48
_6.3. Situação Económica/Exploração 49
_6.4. Indicadores de Realização – Evolução 50
_6.5. Indicadores de Realização – Face ao previsto 50
7. Perspetivas Futuras 51
8. Nota Final 52

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 2022.
Apesar de nos encontrarmos a atravessar uma conjuntura económico-financeira e social bastante difícil, 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. Mauro Filipe Ribeiro Fonseca
Vogal – Dr. António Ramos Preto
Vogal – Dra. Ana Cristina Fidalgo Fernando
Vogal - Dr. Francisco Luís Murteira Nabo
Vogal - Dr. Luís Manuel Martins Rebelo

Conselho Executivo

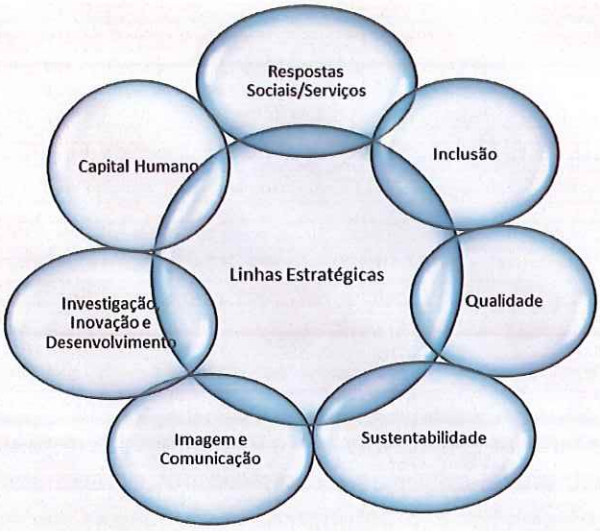
Presidente – Dr. Domingos Marques Alves Rosa
Vice-Presidente – Dr. Carlos Alberto Correia Andrade
Vogal – Dr. António Ramos Preto

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 2023-2025 define um conjunto eixos estratégicos orientadores de intervenção e que serão analisados de seguida:

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



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

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

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

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

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

Eixo Respostas Sociais/Serviços

A Fundação AFID Diferença é por excelência uma organização de carácter social, pelo que em 2022 deu continuidade à sua missão e manteve em funcionamento as **Respostas Sociais e Serviços**, desenvolveu programas de **Inovação Social**, bem como serviços especializados abertos à comunidade e mantivemos as atividades com os clientes destas respostas sociais/serviços, nomeadamente:

AFID REAB – Área da Deficiência

Resposta Social CACI – Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão - Durante o ano de 2022 foram realizadas as adaptações impostas pela Portaria nº70/2021 de 26 de março que **regulamenta os CACI's.**

De acordo com a análise das avaliações individuais dos clientes, concluímos que aumentou significativamente o número de clientes com deficiência, mais dependentes e com diagnóstico de

demência. Esta realidade obrigou-nos a readaptar a sala sénior e a criar condições para dar resposta às necessidades dos clientes.
Foram realizadas diversas ações, das quais se destacam:

- Reuniões com outras organizações congéneres para partilha e análise das alterações impostas pela nova legislação - Benchlearning;
- Criação do Modelo de Intervenção na Reabilitação, dirigida às respostas sociais de CACI e LR, com orientação da Dra. Cristina Simões;
- Revisão do Regulamento Interno do CACI;
- Alargamento do CACI com um novo acordo de 15 clientes;
- Criação de duas novas atividades: Oficina Criativa e Sala de Expressões;
- Readaptação das salas do CACI (aumento da capacidade da sala sénior).

Resposta Social Lar Residencial - No ano de 2022 registamos uma redução das saídas de clientes ao fim-de-semana. A principal causa desta situação é o envelhecimento e aumento de dependência dos clientes e das famílias.
Tendo em conta esta realidade, foram realizadas algumas ações:

- Aplicação de escala de avaliação do nível de dependência, onde concluímos que a maioria dos clientes tem uma dependência moderada ou severa;
- Aquisição de produtos de apoio para dar resposta às necessidades dos clientes;
- Programação de ações de formação na área da demência, em colaboração com a equipa que dinamizou o projeto "Capacitar para Cuidar";
- Acesso a consultas da especialidade de psiquiatria disponíveis no CMFR da Fundação;
- Programação de ações de formação com a empresa de enfermagem "Enfermagem4you" para que os AAD's adquiram/ melhorem conhecimento no acompanhamento da saúde dos clientes;
- Aumento do número de consultas de clínica geral disponibilizadas aos clientes do LR através da parceria com a Associação Médica "O Vigilante".

Formação Profissional - Durante do ano de 2022 disponibilizámos à comunidade o serviço de formação profissional com os cursos "Jardinagem e manutenção de espaços verdes", "Auxiliar de cozinha", "Assistente familiar e de apoio à comunidade", "Pasteleiro/ padeiro", "Empregado de andares", "Auxiliar de lavandaria" e "Cerâmica", através dos apoios concedidos pela Medida e Qualificação das Pessoas com Deficiência e Incapacidade – MQPDI, ao abrigo das Medidas de Apoio do IEFP. Ao longo de 2022 a sua atividade formativa numa abordagem de orientação para o cliente face às suas expetativas.
Neste modelo de formação profissional, cada formando pode permanecer em processo formativo um total de 2900h, para Percursos A e C ou 3600h para Percursos B.
Durante o ano de 2022 integraram os cursos de formação profissional 68 formandos.

CMFR – Centro de Medicina Física e de Reabilitação - Durante o ano de 2022 foi concretizada a informatização dos processos clínicos e o registo das atividades realizadas no centro.
Foi retomada a atividade de adaptação ao meio aquático após encerramento devido à pandemia.
Foram adquiridos novos equipamentos para melhoria intervenção com os clientes na atividade de hidroterapia.

Durante o ano de 2022 recorreram à consulta de fisiatria 577 clientes, um acréscimo de 124 consultas em relação ao ano anterior. Recorreram ao centro 898 clientes mais 399 do que no ano anterior.

AFID SÉNIOR – Área das Pessoas Idosas

Resposta Social ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas - O ano de 2022 fica marcado pelo alívio das medidas de restrição impostas pela pandemia. Apesar de mantermos algumas medidas de prevenção devido à pandemia, as pessoas idosas retomaram as suas rotinas, sendo normalizado o regime de visitas e as saídas ao exterior (a casa de familiares ou nas atividades socioculturais).

Ações desenvolvidas em 2022:

- Ações de formação sobre medidas de prevenção da COVID19;
- Funcionamento da Unidade de Neuro-Estimulação para clientes internos. Este trabalho demonstrou ser vital para reforçar as competências funcionais e cognitivas;
- Grupo de Autorrepresentação dos clientes da ERPI para discussão e propostas para melhoria do serviço prestado;
- Projeto Capacitar para Cuidar, em parceria com a Câmara Municipal da Amadora, tem como objetivo dotar os colaboradores que trabalham com pessoas com demência de competências necessárias para a intervenção com pessoas com esta patologia.

Resposta Social SAD – Serviço de Apoio Domiciliário - Durante o ano de 2022 foram consolidadas as parcerias estabelecidas ao nível das ações de benchmarking na área do apoio domiciliário.

Demos continuidade ao Projeto "Capacitar para Cuidar", contribuindo para uma melhor prestação de cuidados a pessoas com demência.

No ano de 2022 mantivemos a participação no Plano Estratégico para o Envelhecimento Sustentável 2016-2025, uma iniciativa da Câmara Municipal da Amadora que procura encontrar respostas e definir objetivos estratégicos de intervenção no apoio à população sénior da Amadora.

Também em parceria com a Câmara Municipal da Amadora, desenvolvemos o Projeto AMASÉNIOR, com o objetivo de garantir o apoio alimentar aos fins-de-semana e feriados tendo como missão o fornecimento de refeições ao domicílio em feriados e fins-de-semana, a idosos e/ou pessoas isoladas e em situação de dependência e de carência económica, que já beneficiem, em dias úteis, das respostas sociais de serviço de apoio domiciliário ou centro de dia.

Integramos ainda o Programa AMASÉMIOR VIVA + que tem como principal objetivo, a ocupação dos tempos livres da população idosa, combatendo o isolamento e a solidão, através da promoção de novas aprendizagens. No ano 2022 foram desenvolvidas as atividades Mais Ativo – Ginástica e a Oficina da Memória.

Continuámos a desenvolver o Projeto "Estimular com um sorriso" que tem como objetivo a estimulação e treino cognitivo dos clientes de SAD através da realização de atividades ocupacionais com a utilização de instrumentos e materiais pedagógicos de neuro-estimulação.

AFID KIDS – Área da Infância

Resposta Social Creches e Pré-Escolar - Decorreu até final do ano letivo o Projeto Educativo "Vamos ser... defensores do planeta", sendo desenvolvidos projetos pedagógicos que promoveram diversas atividades que privilegiaram a relação colaborativa com as famílias.
As atividades foram sempre realizadas no espaço da creche, algumas readaptadas devido à pandemia. A dinâmica das atividades extra foi reajustada para que fossem cumpridas todas as diretrizes da DGS.
Reforçamos a utilização da plataforma de comunicação com as famílias – WEDUC, tendo sido uma ferramenta essencial na aproximação das famílias à Creche.
Foi a realizada a revisão do Regulamento Interno das Creches de acordo com as orientações da legislação que regulamenta as condições de gratuitidade nesta resposta social.
Durante o ano de 2022 foi programada a primeira iniciativa dirigida às famílias enquadrado no Projeto de Empoderamento Parental que tem como principal objetivo a promoção de ações de sensibilização/ formação dirigidas a pais e/ou a pessoas que exerçam as responsabilidades parentais com temáticas diversas sobre o desenvolvimento das crianças em idade de creche.

CRI – Centro de Recursos para a Inclusão - No ano letivo 2021/22 o CRI deu resposta a 272 crianças nas diversas terapias acordadas com os 11 agrupamentos de escolas, nomeadamente, psicologia, terapia da fala, psicomotricidade e terapia ocupacional.
Para além dos apoios terapêuticos prestados diretamente aos alunos nas escolas, o CRI desenvolve em parcerias com as escolas, atividades de transição para a vida ativa. Estas atividades podem ser de treino laboral, ocupacionais, treino de vida autónoma e de participação na comunidade. São elaborados os PIT – Planos Individuais de Transição onde são definidos os objetivos de intervenção, as atividades e a sua calendarização. Para a concretização dos PIT's é estabelecida articulação com o CACI e a Formação Profissional da Fundação para integração destes alunos. No ano letivo 21/22 recebemos 22 alunos em PIT.

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 contámos com o apoio de mais parceiros (organizações, instituições e empresas que acolhem clientes do CACI). No ano de 2022 integramos 23 clientes.
Na formação profissional contamos com 9 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 feita através da 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 letivo de 2021/22 integramos 22 alunos em PIT.
Também a inclusão nas nossas repostas sociais de Creche e Pré-Escolar tiveram um aumento, em concordância com o nosso Plano Estratégico.

Eixo Qualidade

A Fundação AFID manteve a sua Certificação de Qualidade EXCELLENCE do referencial EQUASS – European Quality in Social Services, atribuída pelo EPR - European Platform for Reabilitation. Manteve ainda, as Certificações de Qualidade dos Referenciais da Segurança Social, de nível A, para o CACI, Lar Residencial e SAD e manteve a certificação ISO:9001:2015 em todos os serviços e Respostas Sociais. A excelência das suas práticas e o ciclo de melhoria contínua são muito influenciadas pelos princípios do referencial EQUASS EXCELLENCE, nomeadamente:



No ano de 2022 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 2022 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 - CNPCPCJ - referente aos anos 2020/2023, 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, pela APPDI – Associação Portuguesa para aa Diversidade e Inclusão e pelo ACM – Alto Comissariado para as Migrações, na categoria de Compromisso da Gestão de topo e dos outros níveis hierárquicos e na categoria Condições de Trabalho e Acessibilidades, concorrendo com grandes empresas nacionais e algumas multinacionais.

Eixo da Comunicação e Imagem

Apoiado no Plano de Marketing, foram desenvolvidas várias ações de marketing e comunicação tendentes ao reforço da Marca AFID. O ano de 2022 foi um ano de retoma das atividades, ainda não podemos falar num ano em pleno ou de regresso à normalidade da nossa fundação, mas já aumentamos as atividades quer internas quer de exterior comparativamente ao ano de 2021, seja ao nível das exposições de artes plásticas ou atividades lúdico-desportivas, mas também de ações de voluntariado e workshops com colaboradores vindos de empresas privadas nossas parceiras.

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 e da AFIDKIDS, assim como o jornal "Dá a Vez e Dá a Voz" realizado pelos nossos clientes do CACI. No que diz respeito ao nosso reconhecido Prémio de Investigação Científica na área da Reabilitação Dra. Maria Lutegarda, lançámos no inicio do ano a 3ª Edição, lançamento esse que mais uma vez serviu também de grande impulsionador do reconhecimento da Marca AFID. Em 2022 mantivemos a parceria com a empresa Cision, parceria essa de grande importância para a presença da Fundação nos media portugueses.
Contudo sentimos que teremos de ser mais ambiciosos para 2023, temos de querer mais notoriedade nos media e na comunidade e para isso temos de promover interna e externamente mais ações, especificamente falando de exposições dos trabalhos realizados na AFID e no aumento de workshops realizados com empresas.

Eixo 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 2022 estabelecemos parcerias com entidades formativas no sentido de apoiar 37 estágios académicos e profissionais (sendo 28 académicos e 7 profissionais) que passaram pela Fundação AFID Diferença. Continuamos a desenvolver uma metodologia de avaliação da Qualidade de Vida com o objetivo de criar um Modelo de Intervenção para a área da reabilitação, contando com o apoio da Dra. Cristina Simões vencedora da 1ª Edição do Prémio Dra. Maria Lutegarda.
Em 2022 estivemos envolvidos em 3 projetos Erasmus + a nível europeu. Também no âmbito da Investigação e Desenvolvimento fizemos o lançamento da 3ª Edição do Prémio de Investigação na área da Reabilitação Dra. Maria Lutegarda.
Ao nível do desenvolvimento a Fundação desenvolveu atividades de benchmarking, com algumas organizações a nível nacional e internacional por forma a alinhar e comparar indicadores de desempenho.
Ao nível do desenvolvimento da formação interna, realizámos ao longo do ano de 2022 ações de formação que obtiveram um elevado índice de participação, mas daremos conta desta atividade formativa no capítulo da Formação.

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.
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.

2. População Alvo

2.1. Caracterização geral da População Apoiada

ÁREA	Respostas Sociais	LOCAL	Nº DE UTENTES
AFID REAB DEFICIÊNCIA	LAR Residencial	Centro Zambujal	25*
	LAR Residencial	Centro Alfragide	11*
	CACI	Centro Zambujal	95*
	CACI	Centro Alfragide	20*
	CACI	Centro Alfragide	14*
	Apoio Domiciliário	Centro Zambujal	24*
	Formação Profissional	Centro Zambujal	68
	Programas Individuais Transição	Centro Zambujal	22
		SUB-TOTAL	**279**
AFID KIDS INFÂNCIA	Creche	C. Recursos Zambujal	55**
	Pré-Escolar	C. Recursos Zambujal	25**
	Creche	Afid Geração	40**
	Creche	Venteira	56**
	CRI	Centro Zambujal	272**
		SUB-TOTAL	**448**
AFID SÉNIOR 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	41*
		SUB-TOTAL	**219**
SAÚDE	CMFR	Centro Zambujal	898
		SUB-TOTAL	**898**
Apoio Social	Cantinas Sociais	Centro Zambujal	39*
		SUB-TOTAL	**39**
		TOTAL	**1883**

*Números estabelecidos nos Acordos de Cooperação, Termos de Aceitação e decisões da Fundação.
** Ano letivo 2021/2022

Em termos globais ao longo do ano de 2022 a Fundação AFID apoiou **1883** clientes através dos Acordos da Segurança Social, IEFP, Ministério da Educação, 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 aos 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 pessoais permanentes.

Como exemplo da promoção da abrangência de serviços temos:

- ✓ **Gabinete GPS – Gabinete Psicossocial** – assegura o acompanhamento dos clientes e das suas famílias em programas psicossociais. Atende, avalia e encaminha os candidatos para todas as respostas sociais e serviços da Fundação ou, se necessário, para outras respostas na comunidade.
- ✓ A Integração dos **PITs – Planos 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.
- ✓ **Oficina de Limpeza** – um serviço em parceria com a Câmara Municipal da Amadora e que visa o alargamento dos serviços prestados aos idosos.
- ✓ **CMFR** – um serviço disponível para atendimento aos clientes da Fundação AFID, mas também aberto à comunidade.
- ✓ **Acompanhamento Médico Permanente** – através de um protocolo que a Fundação tem com a Associação Médica 'O Vigilante' em que permite 24 horas por dia apoio médico a clientes das nossas respostas sociais de LR e ERPI.
- ✓ 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 clínica geral, nutricionista, psiquiatra e neurologista) 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 (Amadora e Lisboa), 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 projetos ERASMUS +.

3. Revisão Pela Gestão

Cultura de Qualidade na AFID

No âmbito da Cultura da Qualidade, manteve-se a sensibilização e envolvimento das equipas para o cumprimento do Sistema de Gestão da Qualidade, com vista à operacionalização dos processos, através das visitas de acompanhamento e das dinâmicas das reuniões de equipa.

Paralelamente, realizou-se, no 4º trimestre de 2022, um estudo acerca da Cultura da Qualidade, onde se pretendia aferir, através de um questionário, o conhecimento dos colaboradores face ao SGQ, o envolvimento com o mesmo e o contributo para a melhoria contínua. Os resultados desta avaliação, estarão disponíveis em relatório próprio.

Deste modo, a Fundação AFID continua a promover o conhecimento organizacional e a consciencialização de todos os colaboradores para que o trabalho a desenvolver diariamente, seja eficaz e eficiente.

3.1 Estado das ações resultantes das anteriores revisões pela Gestão

Em continuação o ponto de situação das ações pendentes:

- ✓ Continuação da informatização de todo o Sistema de Gestão da Qualidade - perspetiva-se que fique concluído até final do 4º trimestre de 2023;
- ✓ Formação às equipas no âmbito do Quality Care 4 All, sensibilizando os colaboradores para o funcionamento do novo sistema de gestão de informação;
- ✓ Ações de formação adequadas às necessidades dos colaboradores, planeadas e extraplano, com vista à melhoria das competências dos Colaboradores;
- ✓ Continuação da recuperação de alguns espaços da instituição - foram realizadas melhorias ao nível da recuperação do espaço da horta pedagógica e criação de um jardim sensorial e foi iniciada a construção do campo de Padel;
- ✓ Conclusão do módulo de gestão da manutenção e transportes e criação de um módulo de gestão das compras, no Quality Care 4 All;
- ✓ Revisão de instrumentos de monitorização e do *Tableaux de Bord* com vista à informatização no Quality Care 4 All;
- ✓ Desenvolvimento e implementação de novos projetos: Capacitar para Cuidar e Estimular com um Sorriso, na área sénior, Oficina Criativa, Desconfinar em Movimento e SensoryGarden, na área da reabilitação.

Da revisão pela gestão de 2022, destacamos a atualização dos seguintes documentos do SGQ:

Manuais:
Manual de Gestão
Manual de Gestão de Pessoas
Manual de Acolhimento
Manual de Funções
Processos:
PC03 – Gestão de Pessoas
Procedimentos:
PD01 – Controlo de Documentos e Registos
Instruções de trabalho:
IT 03 – Gestão da Lista de Candidatos
IT 04 – Avaliação das Necessidades e Expectativas
IT 05 – Construção e Acompanhamento do Plano Individual
IT 08 – Preparação e Administração de Medicação
IT 11 – Tratamento de Roupa
IT 14 – Avaliação da Satisfação
IT 20 – Plano de Atividades Socioculturais
IT 22 – Avaliação de Desempenho
IT 28 – Controlo do Processo de Formação Interna
Regulamentos:
Regulamento Creche
Regulamento Pré-escolar

De acordo com a avaliação do contexto externo e interno da organização foram identificadas as seguintes oportunidades 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;
- ✓ 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 Fundação AFID nos Social Media.

3.2. Alterações em questões Externas e Internas relevantes para o Sist. de Gestão

3.2.1. Contexto interno

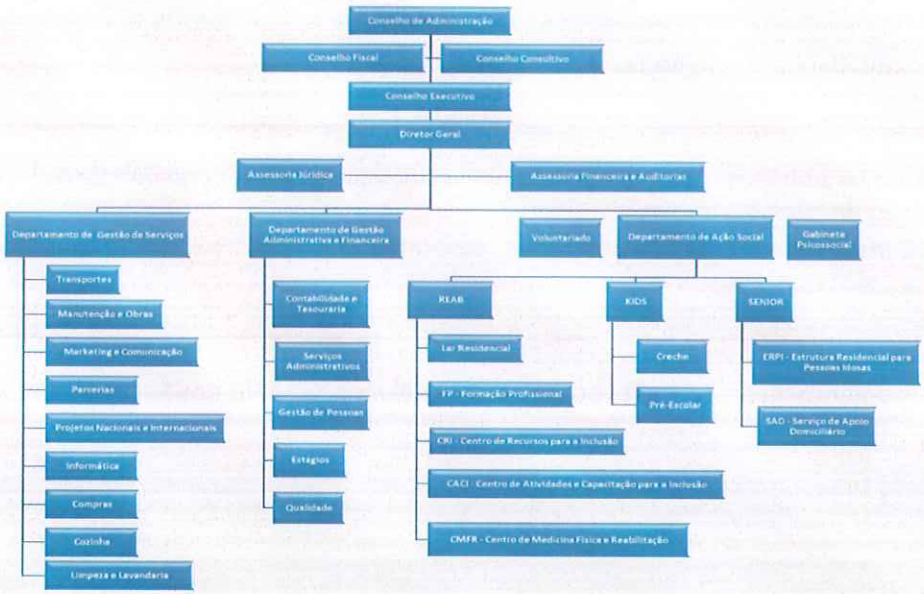
Ao nível do contexto Interno destaca-se a entrada da nova Diretora do Departamento Financeiro e Administrativo para a Fundação AFID. Este departamento passou a abarcar a Contabilidade e Tesouraria, os Serviços Administrativos, os Estágios, a Gestão de Pessoas e a Qualidade. O Departamento de Gestão de Serviços também foi reorganizado e contempla diversos serviços conforme o organograma que se segue. Ao nível do Departamento da Área Social, destaca-se a implementação do CACI (ex CAO) por forma a respeitar a legislação em vigor. Esta resposta social é dividia em 3 CACI´s, sendo que a capacitação da resposta social aumentou para mais 14 vagas (tinha 115 vagas e passou para 129).

Na área da Qualidade destaca-se uma reorganização da equipa com a alteração de alguns elementos.

Ao nível da infraestrutura, em 2022, destaca-se a construção de um campo de Padel na sede da Fundação AFID e a instalação (ainda em curso) de carregamento para viaturas elétricas, que de futuro vai ser renovada a frota da instituição com este tipo de viaturas.

Também, em 2022, destacamos alguns projetos, como seja a implementação do Estimular com um sorriso, na resposta social de SAD, o desenvolvimento do projeto Capacitar para cuidar + da área sénior e que conta com o apoio da Câmara Municipal da Amadora. Na área da reabilitação apostamos no desenvolvimento de dois novos projetos de intervenção - Oficina Criativa e SensoryGarden. Em 2022 foi também possível retomar o jantar de natal de colaboradores na AFID e realizou-se, mais uma vez, a entrega de cabaz de natal para todos os colaboradores.

Por fim, no que se refere ao funcionamento geral da organização, e face às contingências da Pandemia Covid-19, a Fundação AFID mantém em vigor o Plano de Contingência que foi atualizado pela última vez a 18 setembro de 2022.



3.2.2. Contexto Externo

A Fundação AFID, em 2022, realizou várias exposições, participações e concursos dos seus trabalhos na área da reabilitação, bem como realizou algumas candidaturas a financiamentos externos. Destacamos também o regresso das iniciativas habituais de comemoração do Dia da Família, a 15 maio, na área da reabilitação, com a tradicional Sardinhada e a realização da Festa dos Santos Populares, a 13 junho, na área sénior. Iniciativas que envolveram clientes, colaboradores e respetivas famílias.
A nível internacional foram mantidos os projetos Awerness4Change (do qual a AFID é coordenadora); Digital Invitation; e Crosswarp - "Threads crossing the Warp" e que vao ser apresentados mais à frente neste relatório. Também sobre o contexto externo, destacamos algumas ações de benchmarking e benchlearning com outras instituições e que também daremos nota neste relatório.

Ao longo do ano de 2022 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:

- ✓ Implementação do Quality Care 4 All, enquanto software informático de gestão de informação, na maioria das respostas sociais e serviços da instituição.
- ✓ Desenvolvimento de um modelo de intervenção na área da Qualidade de Vida na Reabilitação com o apoio da Professora Cristina Simões e Revisão do Modelo de intervenção na área Sénior.
- ✓ Formação na área das Demências para cuidadores formais e ainda a realização de um workshop sobre a Sexualidade na Deficiência.

3.3. Desempenho e Eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade

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

A avaliação da satisfação dos clientes (familiares ou seus representantes), colaboradores, voluntários, estagiários e parceiros é realizada anualmente, no final de cada ano civil, através da aplicação de um questionário por resposta social ou serviço. O questionário permite monitorizar o desempenho da Fundação e detetar áreas sensíveis e, consequentemente, promover ações de melhoria e, como resultado, o estabelecimento de novos objetivos a atingir no futuro.
Contudo, este procedimento, de acordo com análises internas realizada pelos serviços, tem-se vindo a mostrar desadequado da realidade da instituição, uma vez que praticamente todos os serviços existentes (com exceção da ERPI, Lar Residencial e SAD), funcionam por ano letivo.
Assim, decidiu o Conselho Executivo, por unanimidade, após analisar os argumentos apresentados, aprovar a alteração ao Processo de Avaliação de Satisfação em vigor.
A alteração ao processo aprovada, foi devidamente atualizada no Sistema de Gestão de Qualidade e informada a todos os trabalhadores.
A avaliação da satisfação de 2022 irá ser realizada no final do 2º trimestre do ano 2023, para todas as respostas sociais e serviços da Fundação AFID. Tentaremos, assim, obter uma avaliação mais rigorosa dado que há respostas e serviços que funcionam por ano letivo. Por outro lado, com esta alteração pretende-se potenciar a taxa de resposta aos questionários de satisfação.
De referir, que em 2021 foram apuradas 546 respostas aos questionários de satisfação de clientes, colaboradores, voluntários, parceiros e estagiários, menos 59 respostas que no ano passado.

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:
IEFP – Durante do ano de 2022 disponibilizámos à comunidade o serviço de formação profissional com os cursos "Jardinagem e manutenção de espaços verdes", "Auxiliar de cozinha", "Assistente familiar e de apoio à comunidade", "Pasteleiro/ padeiro", "Empregado de andares", "Auxiliar de lavandaria" e "Cerâmica", através dos apoios concedidos pela Medida e Qualificação das Pessoas com Deficiência e Incapacidade – MQPDI ao abrigo do IEFP;
INR – Financiou 2 projetos em 2022 à Associação Nacional de Famílias para a Integração da Pessoa Deficiente, realizados em Parceria com a Fundação AFID;
ISS - Durante o ano de 2022 foram realizadas 3 visitas de acompanhamento às respostas sociais de ERPI, SAD (Geração) e Creche (CRZ) referentes aos acordos de cooperação estabelecidos com o ISS.
Ministério de Educação – Durante o ano de 2022 foi renovada a acreditação do Centro de Recursos para a Inclusão para o ano letivo 2022/23. Neste âmbito foi estabelecida parceria com 9 agrupamentos de escolas dos concelhos de Amadora, Lisboa e Oeiras.

Organismos Governamentais e Autarquias

→ Durante o ano de 2022 mantivemos uma parceria ativa com a Câmara Municipal da Amadora, através da participação em vários projetos/ atividades:
- Participação nos 4 eixos do Plano de Estratégico para o Envelhecimento Sustentável da Amadora – PEES;
- **Projeto "Oficina de Limpeza";**
- **Projeto "Capacitar para Cuidar";**
- **Projeto "AMASÉNIOR" e "AMASÉNIOR VIVA +"**

→ Também mantivemos uma parceria ativa com a Camara Municipal de Lisboa, no seguimento do projeto de construção do novo equipamento social para a área da Deficiência;

→ Mantivemos ainda uma parceria ativa com a Camara Municipal de Sinta, no seguimento do projeto de construção do novo equipamento para a área da sustentabilidade financeira da instituição;

Comunidade

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.

Em 2022 foi realizada, pela primeira vez, a aplicação de um questionário de satisfação na comunidade, cujos resultados encontram-se em relatório próprio. Prevemos dar continuidade a esta avaliação da satisfação aquando da avaliação das restantes partes interessadas.

Outras Partes Interessadas Relevantes

Em 2022, a Fundação AFID Diferença desenvolveu atividades em parceria com outras instituições, nomeadamente com diversas ações de *benchlearning* na área da reabilitação, com vista à implementação da legislação relacionada com o CACI. Registámos ainda ações de *benchmarking e benchlearning* com instituições da área da reabilitação e área sénior com vista à criação de novos grupos. Ao nível da gestão, registámos também sessões de *benchmarking e benchlearning* com organizações de referência ao nível nacional.
Foram realizadas 16 ações, 9 de *Benchlearning* e 7 de *Benchmarking*. Mantivemos dois grupos em funcionamento, um a nível internacional com a Panagia Eleousa da Grécia e a URI da Eslovénia, todas elas instituições EQUASS Excellence,; a nível nacional, na área da infância (APS, HUMANUS, Infancoop, LAQC e Infantário do Povo), reuniram para partilha de resultados na área de intervenção, bem como partilha de boas práticas; ressalva-se os contactos com a instituição Irmãs Hospitaleiras, com quem partilhámos boas práticas e resultados de desempenho ao nível

macro, e ainda com a ASSOL, no sentido da partilha de boas práticas e de alguns resultados de respostas sociais na área da reabilitação e sénior.
A AFID irá continuar a desenvolver esforços para o desenvolvimento de novos grupos durante o ano 2023.

3.3.2. Objetivos da Qualidade

Propôs-se em Plano Estratégico 2020-2022 e Plano de Atividades 2022, a manutenção das Certificações dos Sistemas de Gestão da Qualidade – EN ISO 9001:2015, EQUASS Nível Excellence e Referenciais da Segurança Social (ISS) Nível A – tendo sido cumprido com sucesso, uma vez que ocorreu o acompanhamento da norma ISO, dos Manuais de Qualidade do ISS e ainda o processo de acompanhamento da Certificação EQUASS Nível Excellence (*Progress Report*).
Em 2022, ao nível do Plano de Benchmarking e Benchlearning, foi dado cumprimento ao mesmo, com a realização de ações onde foi possível a partilha de resultados com algumas organizações congéneres, mantendo ativo o grupo na área da infância, iniciando um novo grupo na área sénior. Também em 2022, deu-se continuidade à informatização do SGQ através da aplicação Quality Care 4 All, concluindo a informatização do Lar, CAO, CMFR, FP e Serviços de Apoio (Gestão de Pessoas, Manutenção e Transportes), e dando início à informatização da ERPI e Creche. Deu-se seguimento aos planos de atividades das respostas sociais e serviços, com levantamento da maioria das restrições devido ao COVID-19, sendo que os resultados alcançados nos vários indicadores em 2022, com base nos relatórios de atividades e *Tableaux de Bord* das respostas sociais e serviços da Fundação AFID, irão ser apresentados no ponto 3.3.3.
Para o ano de 2023, enquanto objetivos da Qualidade, prevê-se a renovação da certificação norma ISO, segundo acompanhamento da Certificação EQUASS e primeiro acompanhamento da marca ISS para CACI, Lar e SAD. Prevê-se ainda a continuidade da informatização do SGQ, através do Quality Care 4 All – SAD, CRI e outros Serviços de Apoio.

3.3.3. Desempenho dos Processos e Conformidade de Produtos e Serviços

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, que as intervenções sejam adaptadas às necessidades individuais e ao estádio de desenvolvimento em que a Pessoa se encontra. De acordo com esta abordagem, 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 da Pessoa, 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 podem e devem participar 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 Fundação AFID e vai ao encontro do objetivo de melhoria da qualidade de vida de cada um dos clientes.

PC 1 – Admissão

a) Nº de Candidatos

Resposta Social	Resultados				2022		
	2020	2021	2022	Tendência	Meta	Res.	Desvio
CACI	379	308	327	↑	308	327	16
Lar Residencial	343	356	361	↑	356	361	5
SAD	103	155	130	↓	155	130	-25
ERPI	351	409	198*	↓	409	198	-211
Creche e Pré-escolar	221	214	153**	↓	214	153	-61
Formação Profissional	35	59	13	↓	59	13	-46

* A lista de candidatos do ERPI foi recentemente revista.
** A lista de candidatos da creche e pré-escolar encontra-se em revisão.

A avaliação de cada candidato passa pelo GPS – Gabinete Psicossocial da Fundação AFID, que determina o índice de priorização e respetiva colocação em lista de candidato, sendo que este ou seu familiar ou representante é informado via e-mail do seu índice de priorização. Na lista de candidatos, o candidato a cliente é registado por ordem de priorização (indicador de 0 a 100), calculado com base nos critérios de priorização definidos nos regulamentos específicos. Em 2022, constatamos, mais uma vez, uma elevada procura das respostas sociais e serviços da instituição. Ainda assim, verificamos que em algumas respostas sociais, como seja as da área sénior existe um decréscimo o número de candidatos, sobretudo devido à integração dos mesmos na resposta ou por desistência dos serviços. No caso da Formação Profissional, registamos igualmente uma diminuição do número de candidatos, o que poderá estar relacionado com os critérios de seleção para a frequência dos cursos de formação disponíveis na instituição.

b) Entrevistas de Avaliação

Indicadores	Resultados				2022		
	2020	2021	2022	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Nº de Entrevistas de Avaliação	260	373	626	↑	300*	626	326

*Meta estipulada pelo Plano de Atividades de 2022.

A Fundação AFID preconiza que se realize entrevista diagnóstica, caso a candidatura cumpra com os critérios de admissibilidade. Esta entrevista é realizada por um elemento do GPS – Gabinete Psicossocial com o preenchimento da Ficha Diagnóstico. Atendendo ao reforço da equipa de GPS, constatamos um aumento significativo do número de entrevistas (626 em 2022) realizadas aos candidatos às áreas Sénior, Reab e Infância, tal como no ano anterior.

c) *Nº de Clientes Admitidos*

Resposta Social	Resultados				2022		
	2020	2021	2022	Tendência	Meta	Res.	Desvio
CACI	4	7	9	↑	7	9	2
Lar Residencial	1	1	0	↓	1	0	-1
SAD	49	63	54	↓	63	54	-9
ERPI	9	16	18	↑	16	18	2
Creche	66	153	133	↓	153	133	-20
Pré-Escolar	14	21	20	↓	21	20	-1
Formação Profissional	42	12	24	↑	12	24	12

Verificamos que em 2022 houve menos clientes admitidos em algumas respostas sociais. Este facto poderá estar relacionado com um menor número de desistências de serviços, como seja por exemplo no SAD, Creche e no Pré-escolar. De referir, que todas as vagas previstas para as respostas sociais e serviços se encontram preenchidas, com exceção da formação profissional onde não foi possível abrir quatro cursos por falta de candidatos elegíveis para os cursos em questão.

PC 2 – Cliente

a) *Nº de Clientes Atendidos*

Resposta Social	Resultados				2022		
	2020	2021	2022	Tendência	Meta	Res.	Desvio
CACI	115	115	129	↑	115	129	14
LAR Residencial	36	36	36	-	36	36	0
SAD	139	139	139	-	139	139	0
ERPI	63	63	63	-	63	63	0
Cantinas Sociais	39*	39*	39*	-	39*	39*	0
Amasénior	58*	58*	41*	↓	58*	41*	-17
Creche	153	153	151	↓	153	151	-2
Pré-escolar	25	25	25	-	25	25	0
Formação Profissional	105	79	68	↓	79	68	-11
CMFR	284	499	898	↑	499	898	399
CRI	266	263	272	↑	265**	272	7
PIT´S	23	19	22	↑	19	22	3

* Este valor diz respeito à média por dia.
**Meta estipulada pelo Plano de Atividades de 2022.

Em 2022 foram atendidos o número de clientes previstos conforme as vagas disponíveis para as respostas sociais, tal como em anos anteriores. À exceção do CACI que tem presentemente acordo para mais 14 clientes desta resposta social. Relativamente aos serviços do CMFR, Formação Profissional e CRI, existem flutuações que estão relacionadas com a procura dos serviços externamente. Destacamos o aumento do número de clientes do CMFR que nos últimos três anos apresenta uma tendência positiva em relação ao volume de prestação dos seus serviços.

b) *Indicadores do Processo*

Indicadores	Resultados				2022		
	2020	2021	2022	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Taxa de PDI´s com Sucesso	71,4	74,5	76,2	↓	80*	76,2	-3,8
Média - Taxas de Sucesso PDI	78,3	78,9	80,9	↑	78,9	80,9	2
Taxa de PDI's com Sugestão de Clientes	58,4	68,5	33,7	↓	80*	33,7	-46,2
Nº de Consultas a Clientes	993	1447	1426	↓	1447	1426	-21
Nº de Organizações que proporcionaram estágios e inserção de Clientes	20	20	19	↓	30*	19	-11
Taxa de Clientes nas Atividades de inclusão	43,7	32,6	37,6	↑	32,6	37,6	5
Volume de Horas Grupo de Autorrepresentação	64	56	80	↑	80*	80	0
Nº Médio de serviços por cliente	5	5	5	-	9*	5	-4

*Meta estipulada pelo Plano de Atividades de 2022.

A Fundação AFID defende que, com base nas necessidades, expectativas e potenciais do cliente, são definidos as atividades e os serviços a prestar, bem como a afetação dos recursos internos necessários à sua concretização e os responsáveis pela sua execução. As atividades inerentes ao plano individual do cliente são monitorizadas trimestralmente e avaliadas semestralmente por cada resposta social ou serviço. De acordo com o quadro anterior, o apuramento dos indicadores relativos à avaliação do plano individual sugere que, de uma forma geral, existe sucesso no desenvolvimento das atividades do plano individual de todas as respostas e serviços (76,2%), no entanto, não tem sido possível obter *inputs* concretos dos clientes e famílias para esse plano na maioria das respostas sociais, sendo que apenas 33,7% contribuíram em 2022 para o plano individual. Assim sendo, consideramos que este é um ponto a melhorar no planeamento das atividades. Dos resultados apresentados destacamos ainda como bastante positivo, a taxa de clientes em atividades de inclusão, após alguns anos de grandes restrições por conta da situação pandémica. A instituição pretende continuar a defender uma verdadeira inclusão de clientes na comunidade através da resposta social de CACI (18,3%) e serviço de Formação Profissional (77%), cujas taxas de integração têm vindo a aumentar. Por outro lado, destacamos o aumento no número de horas do grupo de autorrepresentação (80h), relativamente aos anos anteriores. A autorrepresentação é sobretudo promovida na instituição na área da reabilitação e na resposta social CACI. A existência de encontros e iniciativas dos autorrepresentantes dá, muitas vezes, origem a sugestões à gestão de topo da Fundação AFID, com vista à melhoria continua dos serviços e promoção da qualidade de vida.

PC 3 – Gestão de Pessoas

Indicadores	Resultados				2022		
	2020	2021	2022	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Nº de Colaboradores	260	263	246	↑	263	267	+4
Taxa de Absentismo	30,53	21	12,12	↓	21	12,12	-8,88
Nº de Voluntários	34	15	9	↓	15	9	-6
Nº de Estágios Académicos ou Profissionais	26	34	35	↑	50*	35	-15
Nº Ações de Formação	119	66	84	↑	66	84	21
Volume de horas de formação	2219	4652	2887	↓	3000*	2887	-113
Volume de formação em Contexto de Trabalho	1327	2411	1228	↓	2411	1228	-1183
Taxa de Realização do Plano de Formação	68	74,9	61,3	↓	75*	61,3	-13,7

*Meta estipulada pelo Plano de Atividades de 2022.

Do quadro anterior, destacamos ao nível da formação interna, o aumento do número de ações de formação (84). No entanto, não verificamos ainda um aumento no volume de horas de formação, seja ou não em contexto de trabalho (2887 e 1228). Este facto parece estar relacionado com a operacionalização das ações de formação, que tiveram uma duração mais reduzida por forma a abarcar maior número de colaboradores. Como é sabido, a instituição detém respostas que funcionam em contínuo o que, muitas vezes, dificulta a integração em ações de formação. Ao nível dos recursos humanos, constatamos um ligeiro aumento no número de estágios (35) e uma diminuição na taxa de absentismo (12,12%), sendo este último um aspeto muito positivo que remete para uma estabilização das equipas e para a melhoria dos serviços prestados pela Fundação AFID. Por fim, consideramos que a diminuição do número de voluntários não é um aspeto por si negativo, uma vez que os 9 voluntários contabilizados em 2022 estão efetivamente no ativo e a contribuir para o desenvolvimento de muitas atividades na instituição tanto na área Sénior, como na área Reab como na Infância. Com o levantamento das restrições dos últimos anos, prevê-se o aumento no número de voluntários na instituição.

PC 4 – CRI

Indicadores	Resultados				2022		
	19.20	20.21	21.22	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Nº de Agrupamentos	11	11	11	-	11	11	0
Nº de Clientes	266	263	272	↑	265*	272	7
Nº de Relatórios	295	282	293	↑	282	293	11
Nº de Pareceres Técnicos	24	6	14	↑	6	14	8
Taxa execução de sessões	79,6	73	77,6	↑	65*	77,6	12,6

*Meta estipulada pelo Plano de Atividades de 2022.

Por ser um serviço prestado nas escolas, a monitorização das atividades do CRI é aferida por ano letivo. Constatamos no quadro anterior que, no ano letivo 2021/2022, o número de clientes do CRI aumentou (272). Destacamos ainda a elevada taxa de execução das sessões (77,6%), dado que aumentou face ao ano letivo anterior.

PC 5 – CMFR

Indicadores	Resultados				2022		
	2020	2021	2022	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Nº de Clientes	284	499	898	↑	600*	898	298
Nº de Consultas	431	453	577	↑	800*	577	-223
Volume de Sessões e Tratamentos	5495	6339	13398	↑	12000*	13398	1398
Nº de Altas	109	130	180	↑	130	180	50

*Meta estipulada pelo Plano de Atividades de 2022.

Mais uma vez, em 2022 verificamos um aumento significativo do número de clientes do CMFR (898), assim como o número de consultas (577) e consequente número de sessões e tratamentos. Estes resultados de desempenho devem-se à elevada procura do CMFR da Fundação AFID e à reabertura das aulas de grupo de hidroginástica e adaptação ao meio aquático para clientes internes e externos.

PC 6 – Gestão

Indicadores	Resultados				2022		
	2020	2021	2022	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Taxa de sucesso do Plano anual de Atividades	63,1	81,5	85,2	↑	80*	85,2	5,2
Nº de Parceiros	146	204	223	↑	100*	223	123
Média Anual de Avaliação das Parcerias	3,98	3,69	4,06	↑	3,69	4,06	0,37
Nº de Reuniões Externas	677	186	392	↑	186	392	206
Nº de Reuniões Internas	415	420	351	↓	420	351	-69
Grau de cumprimento do Plano de Calibração	100	100	100	-	100*	100	0
Grau de Cumprimento do Plano de Marketing e Comunicação	89,7	88	88,8	↑	90*	88,8	-1,2
Nº Médio de visitas diárias às redes Sociais	2885**	4329	5797	↑	4329	5797	1468

*Meta estipulada pelo Plano de Atividades de 2022.
**Novo método de contagem de visita diárias às redes sociais.

Conforme o quadro anterior, destacamos que em 2022 houve um aumento na taxa de sucesso dos planos de atividades (85,2%) das respostas sociais e serviços, o que poderá estar relacionado com o cumprimento de mais objetivos que já não estão condicionados às restrições da pandemia. Por outro lado, o aumento do grau de cumprimento do Plano de Marketing e comunicação (88,8%), bem como o aumento do número médio de visitas diárias às redes sociais, o que demonstra a existência de mais pessoas a seguirem a atividade da Fundação AFID. Também no âmbito da gestão, destacamos um aumento do número de parceiros da instituição (223).

PC 7 – Melhoria Contínua

Indicadores	Resultados				2022		
	2020	2021	2022	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Taxa de Resposta aos Questionários de Satisfação*	42,5	38,4	-				
Grau de satisfação dos clientes *	3,57	3,61	-				
Grau de satisfação dos colaboradores *	3,26	3,26	-				
Grau de satisfação dos Parceiros *	3,76	3,80	-				
Grau de satisfação dos Estagiários *	--	3,32	-				
Grau de satisfação dos Voluntários *	2,97	3,63	-				
Nº de Atividades de Benchmarking *e Benchlearning* (interno e externo)	10	18	16	⬇	6**	16	10
N.º de Reclamações	0	0	1***	-	0	1	1
N.º de Elogios	10	27	25	⬇	27	25	-2
Nº de Ocorrências	103	127	134	⬇	127	134	7
Não conformidades	58	69	54	⬆	69	54	-15
Nº de Sugestões	45	84	45	⬇	84	45	-39
Tempo médio (dia) de tratamento do Ger 35	64,6	84,6	78	⬆	84,6	78	-6,6
Taxa de execução do Plano Desenvolvimento da Qualidade	66,6	70	75	⬆	75**	75	0
Taxa de Ações de Melhoria Eficazes	86,6	73	73,2	⬆	73	73,2	-0,2
Nº total de Projetos	12	7	8	⬆	7	8	1
Nº de candidaturas realizadas	17	13	9	⬇	13	9	-4
Nº de Serviços Criados ou Desenvolvidos	2	3	4	⬆	3	4	1

* A avaliação da satisfação será realizada em junho de 2023.
** Meta estipulada pelo Plano de Atividades de 2022.
*** Reclamação enviada por email à resposta social de SAD.

Antes de proceder à análise do quadro anterior, damos nota que a avaliação da satisfação passou a ser realizada no final do segundo trimestre do ano seguinte, isto para que seja possível aferir com maior rigor o nível de satisfação de todas as respostas sociais e serviços. Assim sendo, os resultados de satisfação ainda não podem ser apresentados neste quadro, pois apenas vão ser apurados em junho. Dos resultados apresentados no quadro anterior, destacamos, porém, a existência de 1 reclamação na resposta social de SAD por email, à qual foi dada resposta pela mesma via. Constatamos também uma diminuição do número de não conformidades (54) face ao ano anterior, o que poderá estar relacionado com uma maior conformidade dos serviços prestados. Por outro lado, destacamos que o número de sugestões (45) diminuiu face ao ano anterior, o que poderá indicar um menor envolvimento das partes interessadas na melhoria dos serviços prestados da instituição. Destacamos também deste quadro de resultados um ligeiro aumento do número de projetos (8), bem como o aumento do número de serviços criados (4) em 2022, o que é consistente com a inovação preconizada pelos colaboradores da Fundação AFID com vista à melhoria da qualidade de vida dos clientes. Destaque ainda para o aumento da taxa de execução do plano da qualidade (75%), seguindo uma tendência positiva nos últimos três e que demonstra o investimento da gestão de topo na melhoria contínua dos seus serviços. Assim sendo, desenvolve diariamente esforços para suprir todas as não conformidades e implementar

oportunidades de melhoria que sejam uma mais-valia na instituição. Por fim, ressalva-se o esforço em manter a atividade de *benchmarking* e *benchlearning* com 16 sessões em 2022 e que abrange a maioria das respostas sociais e serviços.

PC 8 – Formação MQPDI

Indicadores	Resultados				2022		
	2020	2021	2022	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Nº de formandos	105	79	68	↓	79	68	-11
Nº de Ações de Formação	17	14	10	↓	18*	10	-8
Volume de horas de formação	69034	80249	78660	↓	80249	78660	-1589
Taxa Plano de Formação	79,2	100	100	-	95*	100	5

Em 2022 a Formação Profissional tinha previsto um aumento do número de cursos de formação, porém, quatro cursos não iniciaram por falta de candidatos, daí que o número de ações de formação (10), seja inferior, bem como o número de formandos (68). No entanto, o volume de horas de formação (78660) foi alcançado face às ações realizadas durante o ano. Prevê-se a abertura de novos cursos, através dos apoios concedidos pelo IEFP ao abrigo da Medida de Qualificação das Pessoas com Deficiência e Incapacidade (MQPDI).

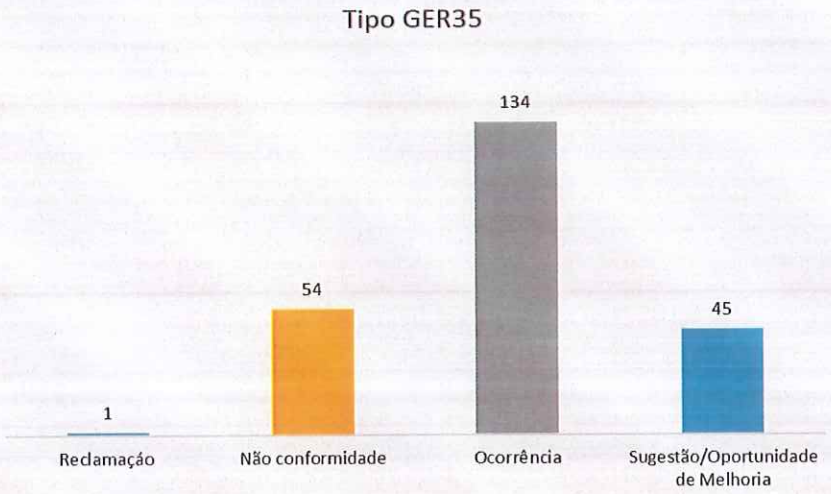
3.3.4. Não conformidades e Ações corretivas

Em 2022 todas utilizações do impresso Ger35 - Não Conformidades, Ocorrências, Sugestões e Oportunidades de Melhoria foram registadas na aplicação Quality Care 4 All. Contabilizamos 234 registos, menos 46 que no ano anterior ao nível do preenchimento informático do Ger35.

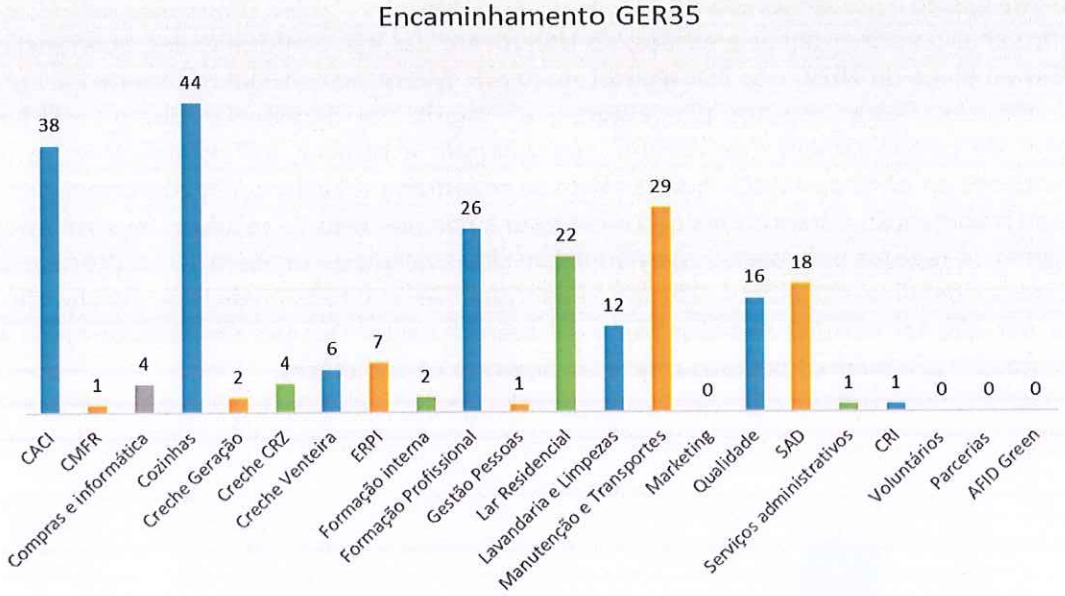
Indicadores	Resultados				
	1ºT	2ºT	3ºT	4ºT	Total
Nº de registos Ger35	37	46	106	45	234
Não conformidades	6	7	34	7	54
Ocorrências	30	32	37	35	134
Sugestões/Oportunidades de melhoria	1	7	34	3	45
Reclamação	0	0	1	0	1

Com base no quadro anterior, constatamos que a maioria dos registos no Ger35 (35 não conformidades e 34 oportunidades de melhoria) ocorreram no 3º trimestre devido à realização das auditorias interna e externa. Por outro lado, verificamos que o número de ocorrências foi consistente ao longo dos quatro trimestres de 2022.

Dos 234 registos, destacamos positivamente o menor número de não conformidades (54) e a diminuição do número de sugestões (45), em relação ao ano anterior. Registamos, porém, em 2022 a existência de uma reclamação na aplicação, sem recurso ao livro oficial, e dirigida ao serviço de refeições.



Ao longo do ano de 2022, os 234 registos no Ger 35 foram encaminhados conforme apresentado no gráfico abaixo. Verificamos que a maioria dos registos (não conformidades, ocorrências ou sugestões) foram para as Cozinhas (44), seguido da resposta social de CACI (38) e do serviço de manutenção e transportes (29).



À semelhança dos anos anteriores, mantém-se a tendência negativa no que se refere às não conformidades na área alimentar (20), apesar de ter existido uma ligeira diminuição face ao ano passado e contabilizamos 1 reclamação no que se refere ao serviço de refeições gerido pela UNISELF e distribuído pelo SAD. Verificamos a existência de 18 ocorrências e 5 sugestões na área alimentar ao longo de 2022. No caso da resposta social de CACI, registaram-se sobretudo ocorrências (31), seguido de 4 sugestões e 3 não conformidades. Ao nível do serviço de manutenção e transportes, contabilizamos 18 não conformidades, 4 ocorrências e 7 sugestões.

Indicadores de Não Conformidades	Resultados	
	Nº	%
Processo de Clientes	8	14,5%
HACCP	20	36,3%
Sistema de gestão da Qualidade	7	12,7%
Manutenção de Edifícios e infraestruturas	18	32,7%
Fornecedores	0	0%
Processo de Gestão	0	0%
Limpeza das Instalações	1	1,8%
Viaturas	0	0%
Recursos Humanos	0	0%
Total	54	100%

Conforme informação da tabela anterior, verificamos que a maioria das não conformidades ao longo de 2022 aconteceram no HACCP (36,3%), mais concretamente, nas cozinhas geridas pelo prestador de serviços UNISELF, tal como no ano passado. Ao nível das respostas sociais e serviços da AFID, a manutenção e transportes abarca o maior número de não conformidades (32,7%) em 2022. Destacamos a inexistência de não conformidades na área dos recursos humanos, no processo de gestão e nos fornecedores.

No gráfico abaixo apresentamos a eficácia do tratamento das não conformidades, ocorrências e sugestões ao longo de 2022. Dos 234 registos no ger35, 148 estão concluídos e foram eficazes e 36 não eficazes. Destes registos não eficazes, a maioria das ocorrências dizem respeito a alterações de comportamento de clientes que voltaram a ocorrer, até estabilizarem; a não conformidades ao nível do HACCP que também se repetiram; e ainda a não conformidades ao serviço de manutenção e transportes que não foram ainda possíveis de resolver. Importa referir, que existem 34 registos por concluir, dai não terem sido avaliados e também 16 registos em que não se aplica nenhuma avaliação de eficácia, ou porque não é de todo possível ou porque não se justifica por não ter existido nenhum plano de ação definido. Quanto aos registos ainda em tratamento (34) aguardamos pela sua conclusão no prazo de seis meses.



3.3.5. Resultados de Monitorização e Medição

Os resultados da monitorização e medição encontram-se espelhados nos vários pontos deste Relatório de Atividades.

3.3.6 Resultados das Auditorias

Auditorias de 1ª Parte

A auditoria interna de 2022 foi realizada a 26, 27 e 28 de julho e 3 de agosto a todos os equipamentos sociais da Fundação AFID. Esta auditoria interna a todo o sistema de gestão resultou num relatório com 34 constatações distribuídas entre Não conformidades e Oportunidades de melhoria conforme apresentado na tabela seguinte:

Auditorias			Resultados			
Data	Tipo	Norma	NCm	AS	OM	Total
26, 27 e 28 de julho e 3 de agosto	Auditoria Interna	NP EN ISO 9001:2015	19	0	15	34

Da auditoria interna foram elaboradas 34 constatações, distribuídas por 19 não conformidades e 15 oportunidades de melhoria. Comparativamente com o ano anterior, o número de constatações foi inferior, quer em termos de não conformidades, quer em termos de oportunidades de melhoria. De referir, que em 2021 registaram-se 54 constatações.

De seguida apresentamos o descritivo das não conformidades da auditoria interna, a saber:

Auditoria Interna			
Nº	Requisito	Não conformidade	Estado
1	6.2 Objetivos da Qualidade e Planeamento	CAO	Eficaz
2	7.1.3 Recursos; 3.4 Gestão das instalações, materiais e equipamentos	Infraestrutura CRZ	não avaliado
3	7.1.3 Recursos	Infraestrutura Geração	Eficaz
4	7.1.3 Recursos	Parques infantis	Eficaz
5	7.1.3 Recursos; 3.4 Gestão de instalações, materiais e equipamentos	Registos manutenção	Eficaz
6	7.1.3 Recursos	**Infraestrutura Creche Venteira**	**não avaliado**
7	7.1.3 Recursos; 3.4 Gestão de instalações, materiais e equipamentos	**Cozinha sede**	**Não eficaz**
8	7.1.3 Recursos; 3.4 Gestão de instalações, materiais e equipamentos	Lar residencial	Eficaz

Auditoria Interna			
Nº	Requisito	Não conformidade	Estado
9	7.5. Informação documentada; 3.3. Gestão de informação	SGQ	Eficaz
10	8.2. Requisitos para produtos e serviços; 4.6 Assistência medicamentosa	CAO	Eficaz
11	8.2. Requisitos para produtos e serviços; 4.7 Nutrição e Alimentação	Cozinha CRZ	Não eficaz
12	8.4 Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos	Cozinha Venteira	Eficaz
13	8.5.1 Produção e prestação do serviço	Cozinha Geração	Eficaz
14	8.5.1 Produção e prestação do serviço; 4.7 Nutrição e Alimentação	Cozinha Sede	Não eficaz
15	8.5.1 Produção e prestação do serviço; 3.3. Gestão de informação	SGQ	Eficaz
16	8.5.1 Produção e prestação do serviço; 3.4 Gestão das instalações equipamentos e materiais	Lar Residencial	Eficaz
17	8.5.1 Produção e prestação do serviço;	Cozinha Geração	Eficaz
18	8.5.1 Produção e prestação do serviço; 4.7 Nutrição e alimentação	Cozinha CRZ	Eficaz
19	9.1 Monitorização, medição, análise e melhoria	Resultados de análises	Eficaz

Segundo a tabela, a grande maioria das não conformidades (7) dizem respeito ao requisito 7.1.3 Recursos, seguida do requisito 8.5.1 Produção e Prestação do Serviço (6). Do total de 19 não conformidades apresentadas na tabela anterior, 2 ainda se encontram em fase de tratamento, dai ainda não terem sido avaliadas. Constatamos ainda que o tratamento a 3 não conformidades foi considerado insuficiente, dado que em visitas de acompanhamento às cozinhas da Sede e do CRZ (posteriores à auditoria) verificaram-se novamente algumas das situações descritas. As restantes 14 não conformidades estão encerradas e o seu tratamento revelou-se eficaz.
Desta auditoria interna destacamos ainda 15 oportunidades de melhoria, sendo que a maioria foi registada no requisito 7.1.3 Recursos (4) e 8.4 Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos (3). Das 15 oportunidades de melhoria, 9 já foram implementadas com eficácia e 3 não vão ser implementadas. As restantes 4 oportunidades de melhoria encontram-se em fase de análise ou implementação, não tendo sido possível ainda a sua execução e consequente avaliação.

Auditorias a Fornecedores

Tal como em anos anteriores, em 2022 realizaram-se visitas de acompanhamento trimestrais às quatro cozinhas (Sede, Geração, Venteira e CRZ) operadas pelo prestador de serviço UNISELF. Das 12 visitas de acompanhamento às cozinhas, e ao prestador de serviço das refeições, registamos 21 não conformidades, 13 dirigidas diretamente ao prestador de serviços UNISELF e 8 dirigidas ao serviço de Manutenção da instituição. Estas não conformidades foram sendo acompanhadas e monitorizadas nas visitas seguintes, sendo que as últimas visitas aconteceram em dezembro de 2022 e por isso as constatações só foram registadas em 2023.

Auditorias de 3ª Parte

Em 2022 realizou-se também a auditoria externa no âmbito da Norma NP ISO 9001:2015 e dos Referenciais da Qualidade da Segurança Social (nível A), pela entidade certificadora APCER a todos os serviços e respostas sociais da Fundação AFID, onde constatamos o seguinte desempenho:

Auditorias			Resultados			
Data	Tipo	Norma	NCm	AS	OM	Total
26, 27 e 28 setembro	Auditoria Externa	NP EN ISO 9001:2015	10	2	6	18
26, 27 e 28 setembro	Auditoria Externa	MRS CAO, LRD, SAD	7	0	10	17

Conforme indicado na tabela anterior contabilizamos 35 constatações na auditoria externa, menos 22 constatações que no ano anterior. De referir, que algumas constatações se repetem em ambos os referenciais de qualidade, mais concretamente 4 não conformidades em ambos os referenciais (identificadas com *).

Segue-se o descritivo das não conformidades registadas em 2022 no âmbito da auditoria externa e ao nível da Norma ISO 9001:2015, a saber:

Auditoria ISO			
Nº	Requisito	Não conformidade	Estado
1*	7.1.3 Infraestrutura	**Infraestrutura Cozinha sede**	**não avaliado**
2*	7.1.3 Infraestrutura	Cumprimento do Plano de manutenção	Eficaz
3	7.1.4 Ambiente para a operacionalização dos processos	Registos Plano de manutenção	Eficaz
4	7.1.4 Ambiente para a operacionalização dos processos	Cumprimento do Plano de higienização	Eficaz
5	7.1.5.2 Rastreabilidade da medição	Equipamentos de medição e monitorização	Eficaz
6*	8.1 Planeamento e controlo operacional	Registos das atividades de higienização	Eficaz
7*	8.5.1 Controlo da produção e da prestação do serviço	**Cozinha sede e cozinha CRZ**	**não avaliado**
8	8.5.1 Controlo de produção e da prestação do serviço	Autorização saída Processo Creche CRZ	Eficaz
9	8.5.1 Controlo de produção e da prestação do serviço	Monitorização de equipamento de frio	Eficaz
10	10.2 Não conformidade e ação corretiva	**Gestão das não conformidades - Ger35**	**não avaliado**
11	7.1.3 Infraestrutura (AS)	Inspeção periódica ao elevador NST 341 OTIS	Eficaz
12	7.1.5.1 Recursos de monitorização e medição (AS)	Avaliação do certificado de um equipamento	Eficaz

A informação que consta na tabela anterior diz respeito às 10 não conformidades e às 2 áreas sensíveis (que são tratadas como não conformidades) registadas no âmbito da auditoria externa. Damos nota que, de momento, apenas 3 não conformidades ainda estão em fase de tratamento, identificadas a *negrito*. As restantes 7 não conformidades e 2 áreas sensíveis já se encontram encerradas e o seu tratamento avaliado com eficácia.

No que se refere aos Manuais de Qualidade do ISS da Auditoria externa, acrescentamos mais 3 não conformidades às anteriormente referidas (identificadas com *), sendo que estas 3 já se encontram resolvidas. Mantem-se em resolução as 2 não conformidades que haviam sido registadas na auditoria pela Norma ISO e as restantes 2 não conformidades consideramos resolvidas de forma eficaz, conforme já referido anteriormente.

Auditoria ISS				
Nº	Requisito	Modelo RS	Não conformidade	Estado
1	3.4.1 f) 3.4.1 i) 3.4.1 j)	SAD, CAO LRD	Registos das atividades de higienização	Eficaz
2	3.4.2 d)	SAD, CAO LRD	Cumprimento do Plano de manutenção	Eficaz
3*	3.5.2 a)	SAD	Relatório de avaliação dos riscos -SAD	Eficaz
4*	4.3.1 h)	CAO	Ficha diagnóstico Processo CAO	Eficaz
5*	4.6 c)	SAD	Mapa de medicação Processo SAD	Eficaz
6	4.7.2 c)	CAO, LRD	Infraestrutura Cozinha sede	**Não avaliado**
7	4.7.2 d)	CAO, LRD	Cozinha sede	**Não avaliado**

Por fim, relativamente às 16 oportunidades de melhoria registadas em ambas as auditorias (6 na Norma ISO e 10 nos Manuais ISS), já foram executadas 10 sugestões, 2 não serão implementadas e 4 aguardam implementação no presente ano.

Visitas de acompanhamento

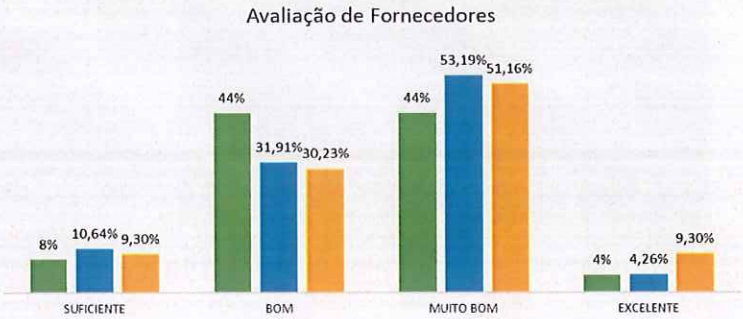
Tal como previsto, foram realizadas visitas de acompanhamento no âmbito da Segurança e Saúde no Trabalho (SST) em Maio de 2022 e em junho do mesmo ano realizaram-se os simulacros a todos os equipamentos sociais da Fundação AFID. Daí surgiram 5 oportunidades de melhoria registadas no GER 35. Foram implementadas 3 e ainda estão 2 sugestões por implementar ao longo de 2023. Também se realizaram visitas de acompanhamento a fornecedores, nomeadamente ao prestador de serviços de refeições – UNISELF, conforme referido anteriormente.

Por fim, foram realizadas, pelo Departamento da Qualidade, visitas de acompanhamento a todas as respostas sociais e serviços entre maio e junho de 2022, com vista à preparação para as auditorias interna e externa do mesmo ano, tendo sido elaborados relatórios dessas mesmas visitas.

3.3.7. 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.
No total, foram avaliados 43 fornecedores. 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.
Os resultados da avaliação de fornecedores são apresentados na tabela infra. Verificou-se uma melhoria relativa nos resultados obtidos tendo em conta a diminuição do número de fornecedores analisados e avaliados.

NÍVEL DE AVALIAÇÃO	2022	2021	2022
INSATISFATÓRIO	0	0	0
SUFICIENTE	4	5	4
BOM	22	15	13
MUITO BOM	22	25	22
EXCELENTE	2	2	4



3.4. Adequação dos Recursos

3.4.1. Gestão de Pessoas

Colaboradores

Os resultados de qualquer organização assentam no trabalho das pessoas, razão pela qual elas são o seu ativo mais importante e para qual temos de desenvolver uma cultura de talentos, quer em termos de investimento quer em termos de capacitação.

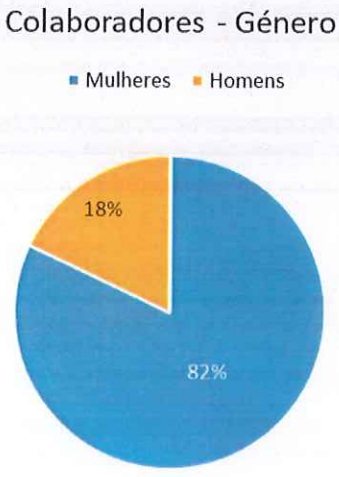
Em termos de **Balanço Social**, apresentamos os seguintes dados:

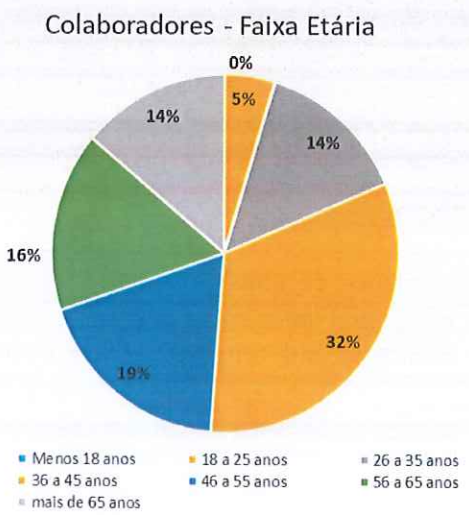
3.4.1.1 Distribuição e Evolução dos colaboradores por Áreas Profissionais:

CATEGORIAS PROFISSIONAIS	Número 2020	%	Número 2021	%	Número 2022	%
Técnicos – Mestrado	13	5	11	4.2	12	4
Técnicos – Licenciados	40	15,38	44	16.7	59	22
Técnicos – Não Licenciados	5	1,92	3	1.1	3	1
Ajudantes de Ação Direta	79	30,38	85	32.3	80	30
Monitores	14	5,38	14	5.3	16	6
Auxiliares de Ação Educativa	19	7,30	19	7.2	20	7
Motoristas/Segurança/Manutenção/Jardinagem	9	3,46	9	3.4	10	4
Limpeza / Lavandaria	14	5,38	13	4.9	14	5
Administrativos	6	2,30	6	2.2	8	3
Pessoal em Outsourcing	58	22,31	55	20.9	41	15
Estágios Profissionais	3	1,15	4	1.5	4	1
TOTAL	**260**	**100%**	**263**	**100%**	**267**	**100%**

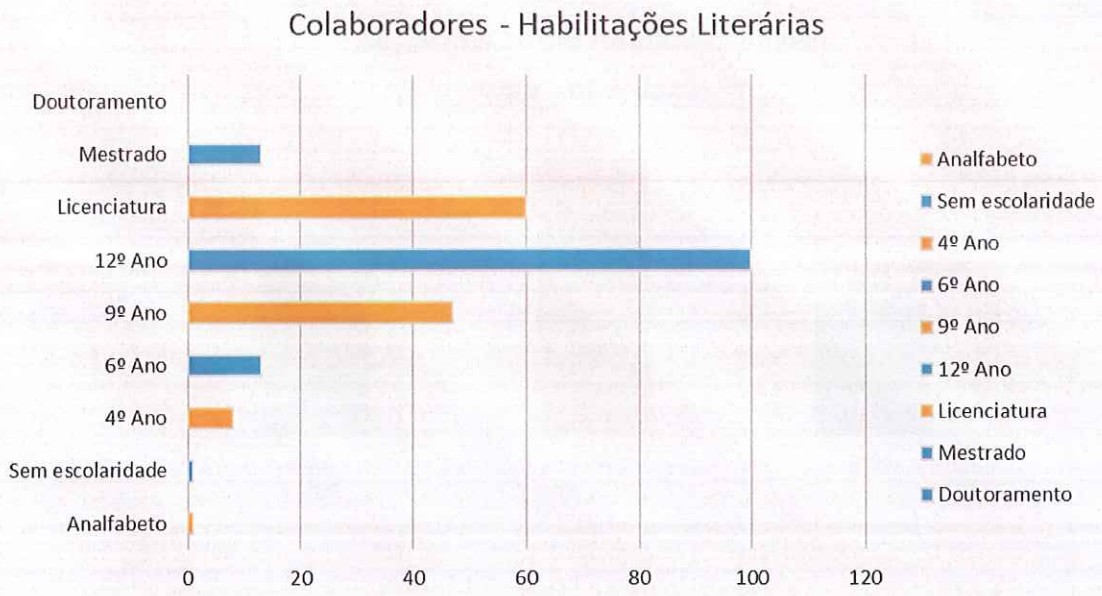
Notas: Nos serviços de *outsourcing*, encontram-se, entre outros, o pessoal afeto à cozinha, aos serviços de medicina da Associação Médica - O Vigilante e afeto aos serviços de enfermagem da Enfermagem4You, (cuja hierarquia funcional é alheia à Fundação AFID).

3.4.1.2 Colaboradores por Idade e Género:

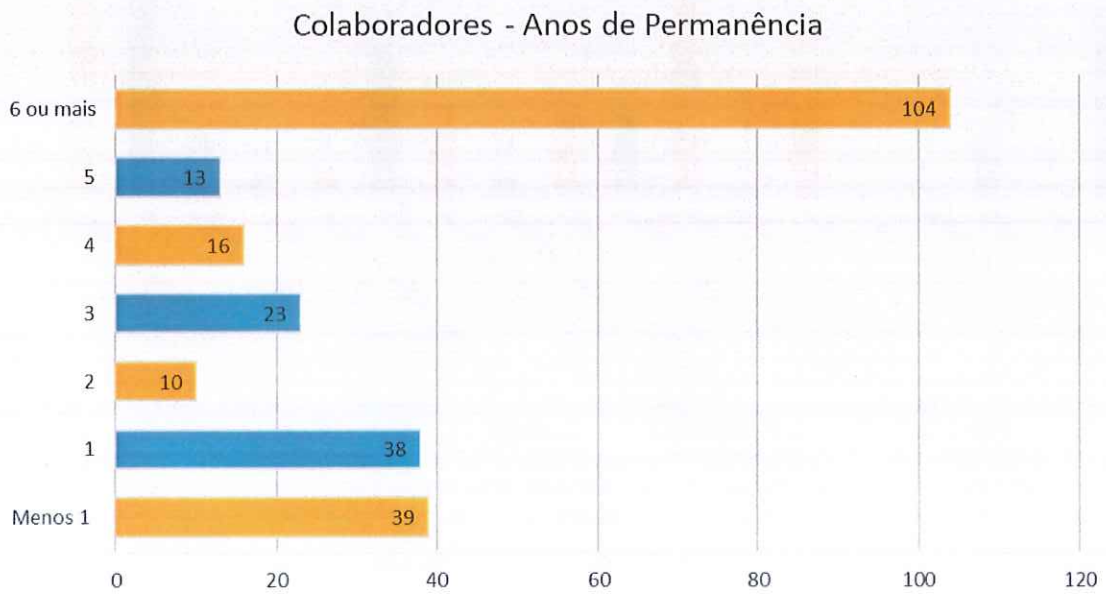




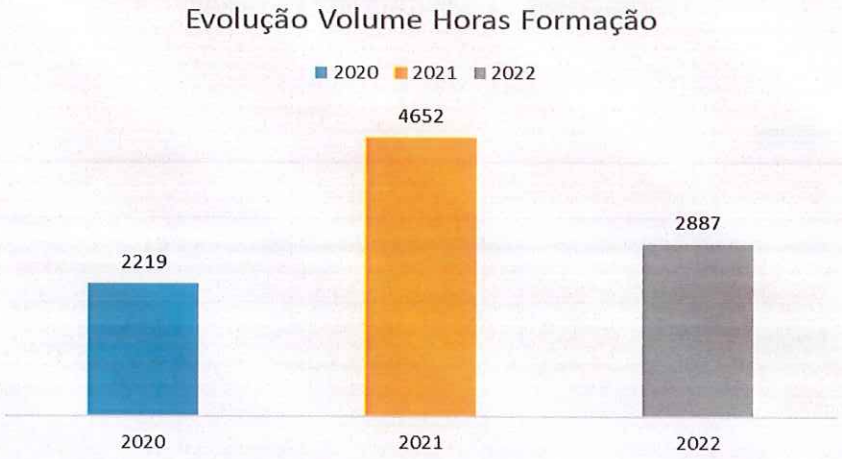
3.4.1.3 Colaboradores por Habilitações Literárias:

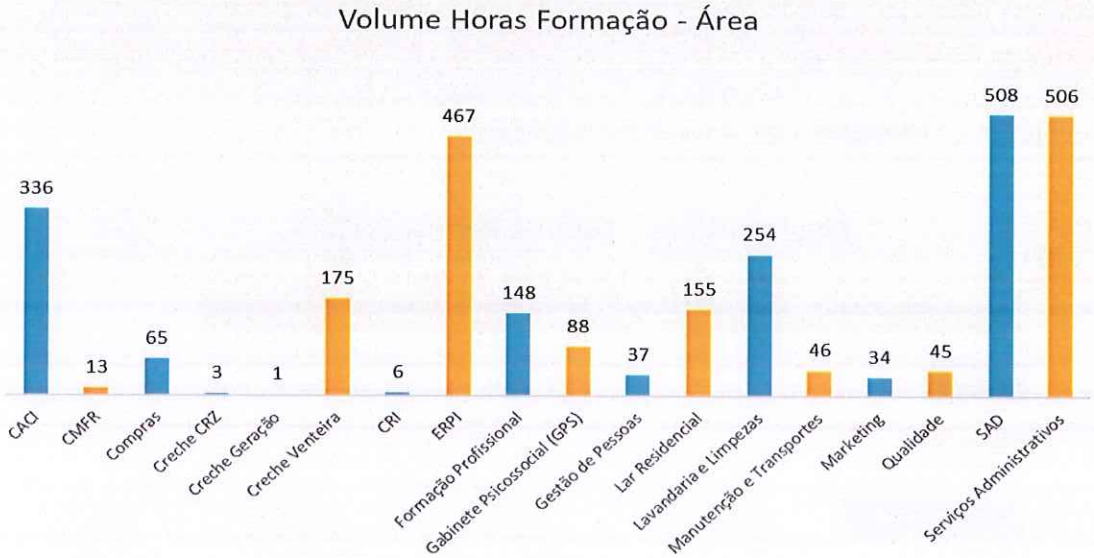


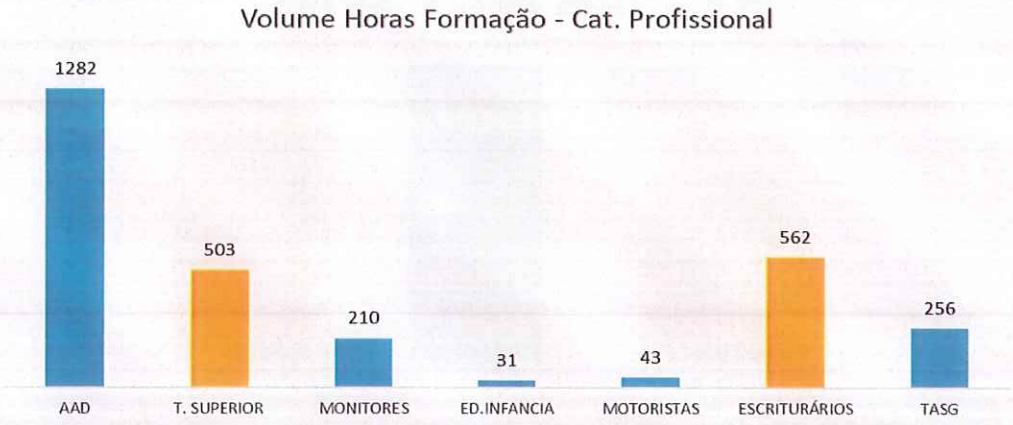
3.4.1.4 Análise Colaboradores por anos de permanência:



3.4.1.5 Horas de Formação:





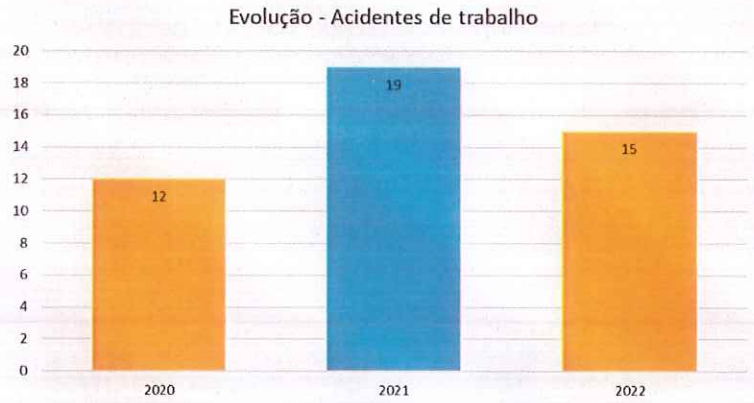


Resultados da Avaliação de Desempenho

O processo de Avaliação de Desempenho atualmente em vigor na Fundação AFID, define, através da IT22, que a avaliação de desempenho se realiza anualmente nos primeiros dois meses de cada ano, correspondendo a avaliação ao ano civil anterior.
Contudo, este procedimento, de acordo com análises internas realizada pelos serviços, tem-se vindo a mostrar desadequado da realidade da instituição, uma vez que praticamente todos os serviços existentes (com exceção da ERPI, Lar Residencial e SAD), funcionam por ano letivo.
Assim, decidiu o Conselho Executivo, após analisar os argumentos apresentados, aprovar a alteração ao Processo de Avaliação de Desempenho em vigor, estabelecendo o seguinte:
- A avaliação de desempenho que reporta ano civil 2021, deverá ser prolongada, excecionalmente, até ao último dia do mês de agosto de 2022, ou seja, a avaliação de desempenho será compreendida entre o dia 01 de janeiro de 2021 e o dia 31 de agosto de 2022.
- As próximas avaliações de desempenho passarão a ser efetuadas por ano letivo, ou seja, entre o dia 01 de setembro de um ano e o dia 31 de agosto do ano seguinte.
A alteração ao processo foi devidamente atualizada no Sistema de Gestão de Qualidade e informada a todos os trabalhadores.

Saúde e Segurança

Podemos observar que o número de acidentes de trabalho diminuiu substancialmente, devido em parte ao investimento da Fundação em ações de formação de saúde e segurança no trabalho realizadas ao longo do ano e das formações dos colaboradores na sua área de trabalho na tentativa de evitar lesões profissionais.



Participação e envolvimento na organização

Os colaboradores são envolvidos na participação e na tomada de decisão na organização. Temos para isso, as reuniões internas, seja de equipas, de coordenadores ou por exemplo de estudo de caso, conseguimos realizar 351 reuniões internas, em 2022. Outros dos meios para o envolvimento é a apresentação de sugestões no nosso GER35.

Voluntários

Este ano de 2022, voltámos a retomar a entrada dos voluntários nos nossos espaços, mesmo que com algumas limitações. Apesar das contingências, conseguimos manter no final de 2022, 9 voluntários ativos.

3.4.2. Infraestruturas

A **Fundação AFID Diferença** colocou à disposição das Respostas Sociais e Serviços os recursos logísticos que passamos a enumerar:

Equipamentos - Cinco Centros:

- ✓ Centro Social de Alfragide;
- ✓ Centro Social e de Reabilitação do Zambujal;
- ✓ Centro de Recursos do Zambujal;
- ✓ Centro da Venteira (Creche);
- ✓ AFID Geração.

Recursos Materiais:

- ✓ Materiais necessários à distribuição e transporte de clientes 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:

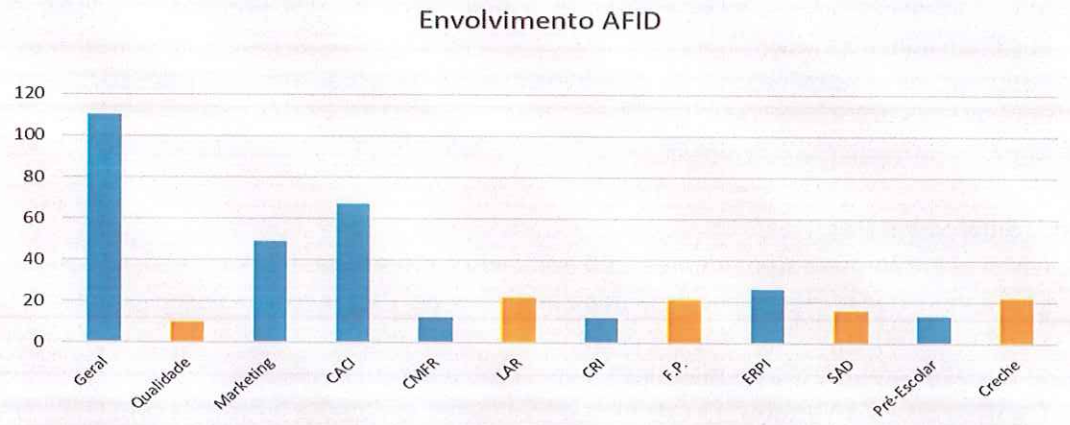
- ✓ A **Manutenção** dos equipamentos e do edificado é um serviço fundamental, no sentido da boa apresentação dos edifícios e das condições de segurança. O desenvolvimento das atividades, dependeu em grande parte da eficácia e eficiência deste serviço salientando-se também, a aquisição de máquinas, bem como a sua manutenção;
- ✓ **Transportes** – 21 Viaturas, (5 carrinhas de 9 lugares adaptadas a Pessoas com Deficiência; 2 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; 6 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);
- ✓ **Alimentação** – serviço contratualizado com a empresa Uniself;
- ✓ **Limpeza** - Serviço prestado pela empresa de Inserção Social AfidClean;
- ✓ **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.

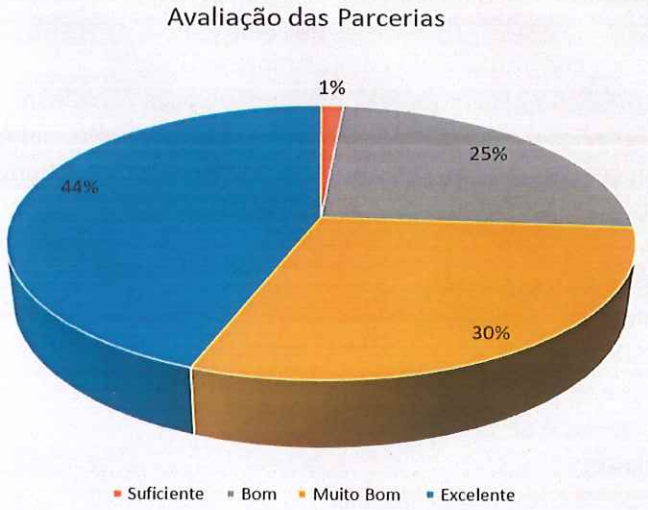
Serviços Transversais a toda a Organização

- ✓ 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.

3.4.3. Parcerias

As parcerias desempenham um papel crucial na vida da Fundação AFID do ponto de vista estratégico, mas também do ponto de vista de apoio à prestação de serviços aos clientes, sempre com o propósito de um maior desenvolvimento organizacional.





A nível Institucional as parcerias estratégicas com a Segurança Social, o IEFP, as Autarquias e Ministérios e os Agrupamentos de Escolas foram de uma grande importância na sustentabilidade da Fundação, permitindo mais um ano de trabalho sem sobressaltos na Fundação.
Na vertente mais operacional, contámos com as parcerias de empresas privadas, institutos e universidades, centros de formação, farmácias, laboratórios de análises, hospitais, etc. Este ano tivemos mais 54 novos parceiros nestas áreas.

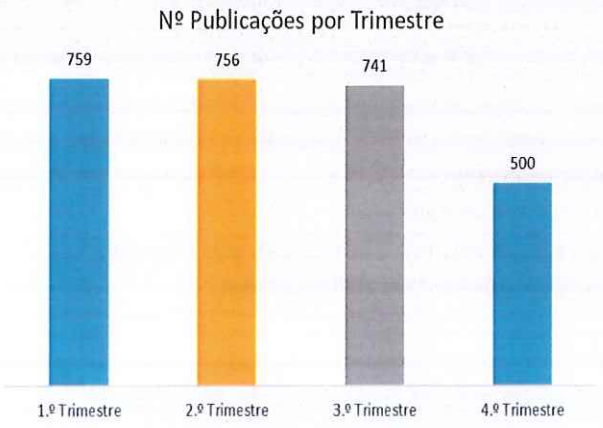
A Fundação AFID Diferença através das Respostas Sociais e Serviços existentes conta já com 223 entidades parceiras, com as quais são estabelecidos protocolos para o desenvolvimento de atividades e serviços. Podemos observar no gráfico que apesar de as parcerias serem transversais a todas as áreas de ação da Fundação, as parcerias ao nível do Marketing e do Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão são as que ocupam maior dimensão, contando com o aumento do número de parcerias do Marketing que surgiram para a criação Cabaz de Natal oferecido aos colaboradores em 2022 e a realização do Calendário para 2023.

.

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 dinamizaram algumas atividades para a Fundação, como por exemplo a campanha "reNASCER", enquadrada no Giving Tuesday 2022 e que permitiu, através da responsabilidade do parceiro "Infraestruturas de Portugal", dotar nossa Creche da Venteira de novos materiais para brincar, e novos equipamentos para arrumo e trabalho. É sempre importante realçar as parcerias que permitem a formação em contexto de trabalho, para os jovens da Formação Profissional e para os parceiros que recebem nas suas empresas jovens de CACI para o desenvolvimento das suas capacidades.

3.4.4. Marketing e Comunicação

O ano de 2022 já foi um ano de retoma à dita normalidade, a realização das ações de Marketing e comunicação começaram a ser feitas sem limitações, contudo, ainda a uma velocidade reduzida. Não existindo eventos de grande impacto mediático, excetuando a exposição no Museu do Oriente "Um Tigre, Dois Tigres, Mil Tigres", o lançamento da 3ª Edição do Prémio de Investigação Maria Lutegarda e o seminário "Sexualizar a Diferença".
Apesar disso retomamos as nossas atividades ao longo do ano com os nossos clientes o que, conjuntamente com a relevância nacional da Marca AFID, permitiu ter um número médio de visitas diárias às nossas redes sociais de 5796 e estar presente em 41 notícias nos nossos media nacionais, desde de ser um *opinion maker* na TV, através do nosso presidente do Conselho Executivo, Dr. Domingos Rosa, presente na RTP2 para falar sobre a Inclusão de Pessoas com Deficiência, tivemos também presença na imprensa escrita, na Rádio e cada vez com maior incidência na Imprensa Online, que vem sendo um dos meios de comunicação mais utilizados nesta nova era do Digital.





A Fundação conta com plataformas de comunicação externa e interna com 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 2021 contou com o número total de publicações de 2888 nas redes sociais, numa média de 240 publicações por mês.

3.4.5. Responsabilidade Social e Ambiental

Na Fundação AFID Diferença, como ações de responsabilidade social, existem diversas formas de apoiar os colaboradores, nomeadamente através de:

- Prioridade na admissão dos filhos nas creches da Fundação;
- Protocolo no âmbito da Saúde;
- Protocolo de descontos na Farmácia Remédios;
- Protocolo de descontos enquanto associados da Clínica O Vigilante;
- Protocolo de descontos na Agência de Viagens Travelutions;
- Protocolo de desconto na mensalidade do FitnessHut;

Por forma a contribuir para o desenvolvimento sustentável, a Fundação aplicou algumas políticas de responsabilidade ambiental, nomeadamente:

- **Redução de desperdícios:**
  - ✓ Utilização desperdícios alimentares utilizados na alimentação dos animais;
  - ✓ Utilização das borras de café na fertilização de terrenos .

- **Material recolhido para Reciclagem e Reutilização:**
  - ✓ 50 Kg de papel;
  - ✓ 260 pacotes de papel (talheres);
  - ✓ 1000 folhas de jornal;
  - ✓ 100 revistas;
  - ✓ 360 caixas de ovos;
  - ✓ 300 cápsulas de café;
  - ✓ 150 latas de sardinhas;
  - ✓ 10 851 tampas plásticas;
  - ✓ 450 rolhas de cortiça;
  - ✓ 30 Kg de rolhas de plástico;
  - ✓ 40 frascos de vidro.

- **Medidas de reciclagem dos materiais:**
  - ✓ Tratamento do papel e cartão na oficina do papel;
  - ✓ Utilização de cápsulas de café nas unidades funcionais;
  - ✓ Reaproveitamento de diversos materiais recicláveis em decorações dos espaços;
  - ✓ Realização de compostagem através da reutilização de detritos verdes.

- **Medidas de poupança de energia e água:**
  - ✓ Colocação de lâmpadas LED com o objetivo de reduzir os gastos com eletricidade;
  - ✓ Otimização das rotas do SAD com vista à a redução dos quilómetros efetuados;
  - ✓ Plantação de espécies verdes que exigem menos consumo de água;
  - ✓ Reforço do Plano de Eficiência Energética – consumo de gás e eletricidade (Comunicação Interna nº 17/2022).

- **Utilização de energias renováveis:**
  - ✓ Uso dos painéis solares e fotovoltaicos.

De salientar que no futuro prevemos a aquisição de 3 veículos 100% elétricos para SAD, no sentido de minimizar o consumo de combustíveis poluentes e reduzir a pegada de carbono.

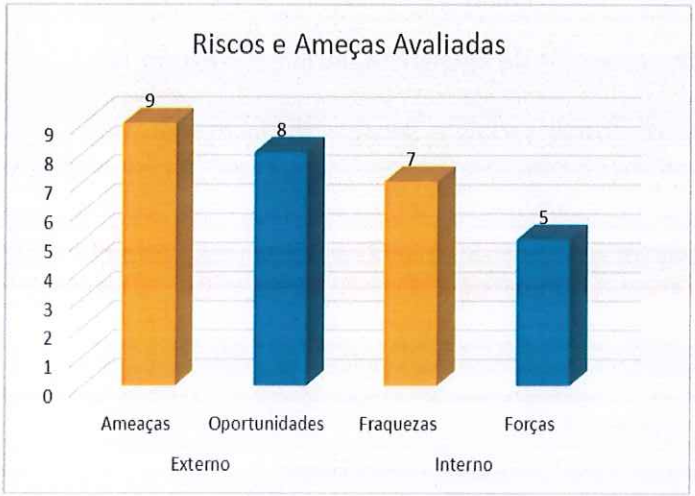
3.4.6. Ambiente para a Operacionalização dos Processos de Trabalho

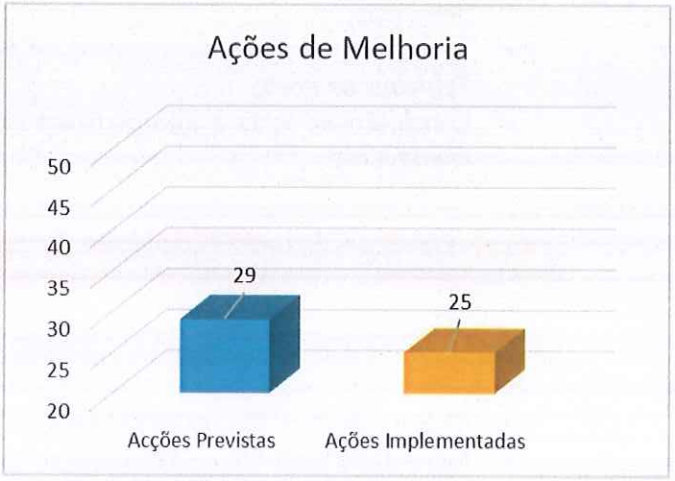
Em qualquer organização é importante promover um ambiente favorável ao desenvolvimento e operacionalização dos processos de trabalho e como tal identificamos algumas ações no âmbito da melhoria das condições de trabalho, como por exemplo:

- ✓ Atividades de *team building* das equipas;
- ✓ Reuniões de Equipa – Gestão de Casos;
- ✓ Formação em contexto de trabalho;
- ✓ Oferta de cabazes de natal aos colaboradores.

3.5. Eficácia das Ações empreendidas para tratar Riscos e Oportunidade

Tal como em anos anteriores, a Fundação AFID determinou as questões internas e externas que a podem afetar a partir da análise PESTAL e análise SWOT, posteriormente decidiu ações para tratar os riscos e oportunidades de acordo com o nível de risco. O balanço de acompanhamento é evidenciado no ficheiro Contexto, Riscos e Oportunidades 2022, de 31 de dezembro de 2022. Nesse documento é igualmente evidenciada a decisão para as ações que se revelaram não eficazes. De seguida, apresentamos os resultados mais importantes da análise do tratamento de riscos e oportunidades de 2022.





No âmbito da Norma ISO 9001:2015 foi implementada uma metodologia de análise e tratamento de riscos e oportunidades. Em 2022 foram identificadas 29 situações, através do preenchimento do ficheiro contexto – riscos e oportunidades, 16 riscos (maioria no PC06 Gestão) e 13 oportunidades de melhoria (maioria no PC07 Medição, análise e melhoria).
De acordo com as 29 ações previstas, verificamos que foram implementadas 25 ações, sendo que 19 foram consideradas eficazes. Alcançamos uma taxa de eficácia de 76%.

3.6. Oportunidades de Melhoria

Em 2022 foram identificadas um conjunto de ações de melhorias nas auditorias internas, de certificação, visitas de acompanhamento do ISS e pelos processos de autoavaliação interna, sendo que a maioria delas já foi executada. Destacamos as seguintes, que se constituem com uma maior importância e um maior impacto na prestação dos serviços sociais da Fundação AFID:

- ✓ Atualização do plano de higienização e formação às equipas de limpeza;
- ✓ Sensibilização à equipa de manutenção sobre o cumprimento dos registos e demais procedimentos do SGQ;
- ✓ Avaliação da satisfação da comunidade através da aplicação de um questionário de avaliação;
- ✓ Avaliação da cultura da qualidade dos colaboradores da instituição através de um inquérito;
- ✓ Alinhamento entre o plano estratégico e plano de atividades anual;
- ✓ Alteração do processo de avaliação de desempenho e *timing* da avaliação da satisfação das partes interessadas;
- ✓ Informatização do tratamento das ocorrências não conformidades e sugestões - Ger35 pelo *software QualityCare*;

Continuam em implementação outras oportunidades de melhoria durante o presente ano, a saber:

- ✓ Desenvolvimento de uma nova metodologia de avaliação da qualidade de vida dos clientes da área da reabilitação;
- ✓ Formação na área sénior para cuidadores formais e informais sobre intervenção na demência;
- ✓ Revisão de diversos documentos do Sistema Gestão de Qualidade, incluindo revisão do *Tableaux de Bord*;
- ✓ Conclusão de toda a informatização das respostas sociais e serviços da instituição no *QualityCare*.

4. Atividades Desenvolvidas

Exposições 2022:

- ➢ Museu Oriente – "Um Tigre, Dois Tigres, Mil Tigres"
- ➢ Mercado de Santa Clara – 12ª edição da exposição 12x12 2022 Galeria Arte Graça
- ➢ Espaço Luz Fundação AFID Diferença – **Exposição** "Santo António"
- ➢ Espaço Luz Fundação AFID Diferença – Exposição **"Não-Pinturas"**
- ➢ Espaço Luz Fundação AFID Diferença - Exposição "Miguel Tintas"
- ➢ Espaço Luz Fundação AFID Diferença - Exposição "João Justo"
- ➢ Espaço Luz Fundação AFID Diferença - Exposição "Dia Europeu das Fundações"
- ➢ Espaço Luz Fundação AFID Diferença – Exposição "Obras premiadas no concurso Arte e Criatividade 2022"
- ➢ Bayer Portugal: Mostra de Pintura

Participação em Concursos e Prémios conseguidos pelos Clientes da Unidade Artística-Oficinal 2022:

- 29ª edição do concurso Arte e Criatividade – Câmara Municipal de Almada
- XXI concurso de artesanato com o tema Natal – GAVE, Grupo de Artistas Vale de Eureka

Participação em Eventos Desportivos Nacionais – Special Olympics Portugal:

- VIII Encontro de Desporto Adaptado – Associação de Apoio à Criança do Distrito de Castelo Branco
- V Jogos Nacionais – Loures
- Jogos Adaptados da Cova da Beira – APPACDM da Covilhã

Participação em Feiras 2022

- Feira do Dia dos Amores, no Espaço Vida da Fundação AFID Diferença;
- Feira do Dia do Dia do Pai, no Espaço Vida da Fundação AFID Diferença;
- Feira do Dia do Dia da Mãe, no Espaço Vida da Fundação AFID Diferença;
- Feira de Outono, no Espaço CRZ da Fundação AFID Diferença;
- Feira de Natal, no Espaço Vida da Fundação AFID Diferença;
- Feira de Natal, na Loja de Alfragide do Centro Incluir – Jerónimo Martins;
- Feira de Natal, no Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa (ISCTE-IUL);
- Feira de Natal, na ABBVIE;
- Feira de Natal, na Microsoft;
- Feira de Natal, no Ministério da Agricultura;
- Feira N.ª Senhora do Carmo - São Julião do Tojal.

5. Projetos

Em 2022 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.

5.1. Investigação

A Fundação AFID Diferença, apresentou a 20 de junho de 2022 a 3ª Edição do Prémio Dra. Maria Lutegarda, que mais uma vez conta com o Alto Patrocínio de Sua Excelência o Presidente da República, Professor Doutor Marcelo Rebelo de Sousa.
Criado em memória da antiga Diretora da Fundação AFID Diferença Dr.ª Maria Lutegarda, este prémio dedicado à Investigação Científica na área da Reabilitação, visa estimular e mobilizar investigadores, estudiosos, técnicos e a comunidade académica em geral, para a criação e desenvolvimento de trabalhos de investigação e de inovação sobre a reabilitação e intervenção junto de pessoas com deficiência. Este prémio procura, também, a promover a inclusão social, autonomia e participação de pessoas com deficiência na sociedade. Combater a discriminação

com base na deficiência e promover a igualdade de oportunidades e da cidadania das pessoas com deficiência na sociedade e contribuir para a promoção das boas práticas na intervenção e, consequentemente, na melhoria de qualidade de vida das pessoas com deficiência e suas famílias.

Podem candidatar-se ao Prémio, autores de trabalhos de investigação sobre a área da Reabilitação, no âmbito académico, abrangendo as ciências sociais e humanas: sociologia e educação, direito; saúde (exceto de natureza farmacológica), engenharias e tecnologias; nos 2º e 3º ciclos de ensino superior público e privado com Mestrado, Doutoramento e Pós-Doutoramento.

As apresentações de Candidaturas estão a decorrer desde 30/06/2022 até 31/05/2023, havendo no seguimento a análise dos trabalhos e seleção dos premiados de 15/06/2023 a 31/10/2023. A entrega dos prémios ocorrerá em cerimónia pública a realizar em dezembro, sendo a 3ª Edição, em principio, em dezembro de 2023.

5.2. Projetos Internacionais - Inovação e Desenvolvimento

A nível internacional temos 3 projetos Erasmus +, sendo 2 deles diretamente relacionados com a área da Formação Profissional.

Faz parte da cultura institucional da Fundação AFID estar de portas abertas para a diferença e para a inovação, assim como na procura de novas práticas que promovam os serviços que prestamos aos nossos clientes de forma inovadora e sem descuidar a sua qualidade.

É neste caminho que abrimos as nossas portas para "fora de fronteiras" através dos projetos Erasmus + na promoção no desenvolvimento e contribuição para uma Europa do conhecimento, contribuindo para a internacionalização e a excelência da formação dos nossos profissionais, incentivando a criatividade, a inovação e o espírito empreendedor, e ao mesmo tempo promovendo a igualdade, a coesão social e a cidadania ativa.

É ainda nosso objetivo aumentar o nível de reconhecimento dos resultados de aprendizagem nas atividades de mobilidade que desenvolvemos através de Parcerias Estratégicas, promovendo sinergias e cooperação entre os setores da educação, formação no mundo do trabalho e KA2 - Cooperação para a Inovação e o Intercâmbio de Boas Práticas para que possamos trabalhar em conjunto com organizações europeias a fim de melhorar a oferta para os nossos clientes e partilhar práticas inovadoras.

Neste enquadramento temos a decorrer o **Projeto Digital Invitation – Digital Innovation in Vocational Education and Training** (KA1- Mobilidade Individual para Aprendizagem para fins de aprendizagem oferecendo oportunidade para que o nosso staff possa melhorar as suas competências), conta com dez instituições de Educação e Formação Profissional de oito países europeus.

É um projeto de mobilidade técnica que tem o objetivo de discutir o tema da digitalização no trabalho social, focado no ensino e formação profissional, na partilha de modelos e das melhores práticas. Através da cooperação e do intercâmbio estruturado, os participantes conhecem a maneira de trabalhar e a visão dos demais. Isso, inevitavelmente, leva a discussões sobre atitudes, valores e premissas básicas, que promovem e apoiam o desenvolvimento de uma perspetiva europeia comum.

Os objetivos do projeto são: Intercâmbio de conhecimentos e modelos de boas práticas; Desenvolver o uso positivo de ferramentas digitais na Educação e Formação Profissional;

Segurança jurídica: regulamentos e proteção de dados; Gestão do conhecimento nas instituições; Troca de aprendizagens; Internacionalização, uma atitude europeia; Melhoria da qualidade na Educação e Formação Profissional; Implementação da gestão da saúde e segurança do trabalho.
Os parceiros: Josefsheim Bigge – Olsberg, Alemanha; BBW Neckargemuend – Heidelberg. Alemanha; Academy for Age Research – Viena, Áustria; Fundacion Intras – Valladolid, Espanha; Fundação AFID Diferença – Lisboa, Portugal; FNADEPA – Paris, França; Universidade de Reabilitação – Lublijana, Eslovénia; Diakonie Helsinki – Helsinque, Finlândia; Centro de Reabilitação Astangu – Tallinn, Estónia; Mariaberg – Mariaberg, Alemanha (líder do projeto).

O **Projeto Crosswarp** (KA2 - Cooperação para a Inovação e o Intercâmbio de Boas Práticas para que possamos trabalhar em conjunto com organizações europeias a fim de melhorar a oferta para os nossos clientes e partilhar práticas inovadoras), enquadrado num processo de aprendizagem e colaboração com a tradicional arte de tecer. O projeto desenvolve-se em profundidade (educação, inclusão de pessoas com deficiência intelectual, deficiência, produção) e amplitude (disseminação, criação de pontos educativos e produtivos em cinco países europeus e uma plataforma digital aberta a todos, com material educativo). Isto conecta o passado com o futuro, tentando reviver uma arte tradicional no mundo moderno e projetar empresas de cooperativas sociais que criarão empregos para pessoas com deficiência intelectual e outros grupos vulneráveis. Um segundo objetivo é fornecer o material e a experiência para as pessoas que desejam liderar oficinas de tecelagem e sua formação.
Parceiros: Harokopio University Grécia; Ergastiri Eidikis Agogis; Margarita; Complexul National Muzeal Astra, Roménia; Confederacion Galega De Personas Com Discapacidade (Cogami), Espanha; U.E.T. SHPK Albânia; Idryma Prostasias Aprosarmoston Paidon I Theotokos Theotokos Foundation Grécia;

Por último, em termos de projetos, e assumindo aqui o papel de coordenadores, o **Projeto Awareness4change** (KA2 - Cooperação para a Inovação e o Intercâmbio de Boas Práticas para que possamos trabalhar em conjunto com organizações europeias a fim de melhorar a oferta para os nossos clientes e partilhar práticas inovadoras). O projeto surge com o objetivo de aumentar a compreensão sobre a deficiência e assim promover a inclusão dessas pessoas no mercado de trabalho.
Compreender a corrente de pensamento Europeu no que diz respeito a atitudes no contexto da deficiência, em específico como os departamentos de recursos humanos nas organizações se relacionam e interagem com as pessoas com deficiência nos contextos de trabalho.
Desenvolver materiais de sensibilização que informem o público das dificuldades enfrentadas pelas pessoas com deficiência e como esses desafios podem ser trazidos para a discussão pública.
Criar um curso de formação para empregadores, departamentos de recursos humanos e profissionais de apoio a pessoas com deficiência em que sejam abordados tópicos como as questões relacionadas com barreiras e atitudes negativas que as pessoas com deficiência encontram no contexto de trabalho.
Construir um ambiente mais inclusivo no qual as pessoas com deficiência podem ter acesso de forma facilitada a transportes, serviços públicos e serviços de saúde.
Parceiros: Aproximar Cooperativa de solidariedade Social, CRL, Portugal; Asociata Consultantilor si Expertilor In economie Sociala Roménia; Diakonie Ruhr- Hellweg e. V., Alemanha; European Association for Social Innovation, Roménia; Merseyside Expanding Horizons Limited, Reino Unido

5.3. Projetos Nacionais - 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 ao nível da empregabilidade, num contexto socioeconómico tão adverso como aquele que se viveu 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 2022. Foi um ano com elevada atividade ao nível formativo em contexto real pois facultámos **37** estágios que decorreram do estabelecimento de protocolos formais e informais com Escolas, Universidades, Entidades Formativas, IEFP, Entidades Europeias no âmbito da mobilidade Erasmus +, 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 ou 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 Neuro-estimulação. Durante o ano de 2022, terminámos a formação com um total de 16 horas e a participação de 24 formandos. No ano de 2022 o principal objetivo era o de realizar consultorias às organizações. Realizámos um total de 105 horas, abrangendo um total de 78 formandos em 14 instituições. A avaliação por parte dos formandos tem sido muito satisfatória e os objetivos do curso têm sido conseguidos.

- ✓ Os **Programas Individuais de Transição – PIT** - integramos 23 alunos nas respostas sociais de CACI e Formação Profissional decorrentes de protocolos com os Agrupamentos Escolares na Amadora, Lisboa e Oeiras. O objetivo deste programa é efetuar um despiste vocacional dos jovens para que possam integrar-se de forma plena em áreas profissionais ou ocupacionais.

- ✓ 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. Em 2022 continuámos a desenvolver a atividade de neuro-estimulação dirigida aos clientes da ERPI.

- ✓ **AFID RITMO** - Este projeto manteve seu desenvolvimento em 2022 e tem como objetivo potenciar a Música e a percussão, enquanto veículo de socialização de jovens com deficiência intelectual. Esta atividade é desenvolvida com os formandos que frequentam os cursos de formação profissional.

- ✓ **AMASÉNIOR - Projeto de Apoio à População Sénior** – é um projeto de parceria entre a Câmara Municipal da Amadora e três instituições do concelho onde se inclui a Fundação, com o propósito de ajudar a população sénior, em grande crescimento no concelho.

- ✓ **AMASÉNIOR Viva Mais** – Projeto de desenvolvimento de ateliers artísticos para pessoas idosas, 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.

- ✓ **UADI – Unidade de Apoio ao Desenvolvimento Infantil**, integrada no CMFR da Fundação, 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.

- ✓ Projeto da **Oficina de Limpeza**, em parceria com a Câmara Municipal da Amadora, tem como objetivo contribuir para a qualidade de vida das pessoas idosas residentes na Amadora, disponibilizando serviços de limpeza domiciliária completa e personalizada. Em 2022 realizou 268 horas de serviço de limpeza num total de 52 agregados familiares que beneficiaram deste projeto.

- ✓ Projeto **"Estimular com um Sorriso"**, é um projeto no âmbito do PAMA 2022 que visa a implementação de atividades de estimulação cognitiva, sensorial e motora no domicílio a clientes do serviço de apoio domiciliário da Fundação AFID Diferença. O domicílio é ainda uma alternativa pouco explorada no sentido da retardação do envelhecimento e na promoção de um envelhecimento mais ativo. Os apoios domiciliários pela falta de recursos qualificados e por compromissos severos ao nível de tempo/rácios estão ainda muito fechados aos domínios clássicos de intervenção, nomeadamente ao nível da prestação de serviços básicos (banho e marmita). A estimulação surge como uma importante ferramenta na promoção de uma vida mais activa e mais independente por um maior período de tempo. Como beneficiários diretos teremos os clientes do SAD da Fundação e como beneficiários indiretos os familiares, os voluntários e a equipa de AAD´s, os quais serão capacitados para a importância da estimulação e para o desenvolvimento de atividades específicas.

- ✓ Projeto **"Oficina Criativa"**, um projeto no âmbito do PAMA 2022 e que pretende ser um centro de formação informal e de adequação e abordagem às rotinas intrínsecas a um posto "adaptado" de trabalho. As atividades pretendem recriar um ambiente laboral, onde serão simulados os hábitos, responsabilidades, e capacidade técnica, necessários para a aquisição das competências geradoras dos produtos sociais, habilitando-os assim na autorrepresentação e autonomia em função da sustentabilidade do projeto "Oficina Criativa". Os produtos têm um objetivo de ensaio comercial com o propósito de serem integrados e comercializados no mercado especializado, produtos esses que reúnem técnicas criativas, através da realização de objetos criativos e utilitários.

- ✓ Projeto **"Aqua Reab"**, um projeto no âmbito do PAMA 2022 e que utiliza o nosso Centro de Medicina Física e de Reabilitação, que dispõe de uma piscina terapêutica, com água termoneutra de aproximadamente 33 graus. A atuação da água no sistema neurológico

promove o alívio da dor pela estimulação constante das terminações nervosas sensoriais aumentando o limiar da dor. Para além disso, a hidroterapia permite um estado de relaxamento promovendo uma diminuição da ansiedade e stress permitindo uma melhoria da sensação geral de saúde e bem-estar. Os benefícios da hidroterapia prendem-se com os efeitos que as forças físicas da água provocam no organismo e como o exercício acoplado a essas alterações fisiológicas pode ter um efeito positivo para a recuperação funcional do utente.

6. Gestão e Contas da Fundação

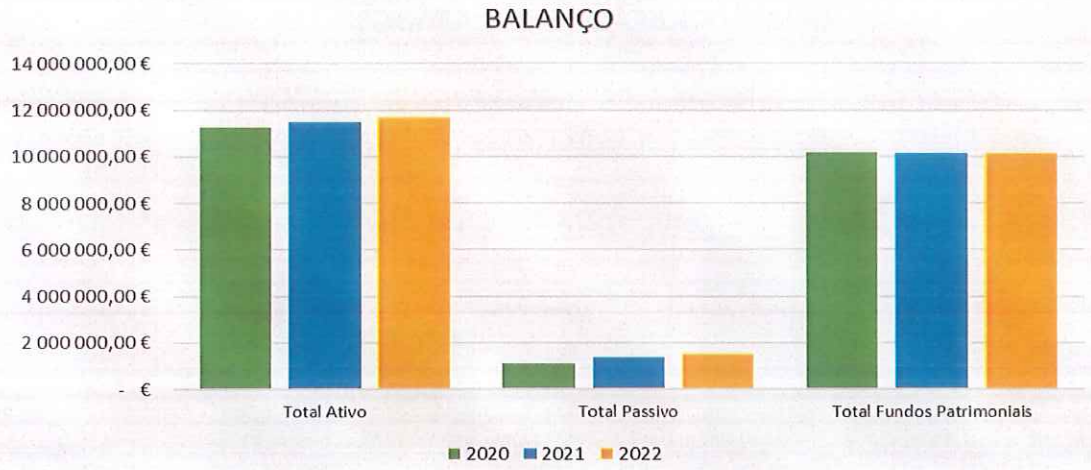
6.1. Situação Patrimonial

O **Ativo Líquido** da **Fundação AFID Diferença** ascendeu, em 31 de dezembro de 2022, a **11.648.306,62 €.**
O **Ativo Tangível e Intangível,** ascendeu nesta mesma data, a **4.421.774,31 €,** que corresponde a **38%** do Ativo Líquido total.
Os **Ativos Financeiros de médio e longo prazo,** ascenderam nesta mesma data, a **5.681.209,06 €.**
O FRI – Fundo de Reserva para Investimento ascendeu a **4.994.297,70 €,** apresentando um acréscimo de **3 %,** em relação a 2022.

Os **fundos patrimoniais da Fundação** registaram, em 31 de dezembro de 2022, um montante de **10.136.196,20 €** a que corresponde um aumento de **0,13 %,** relativamente a 2021. Para além do resultado líquido do exercício de 2022, no montante de **143.853,09 €,** destaca-se o reforço do Fundo de Reserva para Investimentos (FRI) no montante líquido de **150.000 €,** fixando-se o valor do FRI nessa data no montante de **4.994.297,70 €.** Este montante corresponde as aplicações registadas no ativo não corrente.

6.2. Situação financeira

As dívidas de terceiros de curto prazo ascendem em **529.502 €** em 2022, apresentando uma diminuição de valor em relação a 2021 de **17 %.**
As dívidas a terceiros de curto prazo ascendem em **1.512.110,42 €** em 2022, apresentando um aumento de valor em relação a 2021 de **11 %.**
Quanto às **disponibilidades em 2022**, no montante de **1.015.822,15 €,** apresentam um aumento de **19 %** em relação aos montantes verificados em 2021.
As comparticipações do ISS – Instituto de Solidariedade Social**, ascenderam, em 2022, a 3.797.710,07 €,** apresentando um valor superior ao apurado em 2022. Contudo, as comparticipações do ISS cobriram cerca de **65 % dos custos globais** e representam cerca de **63 %** dos proveitos globais de 2022.

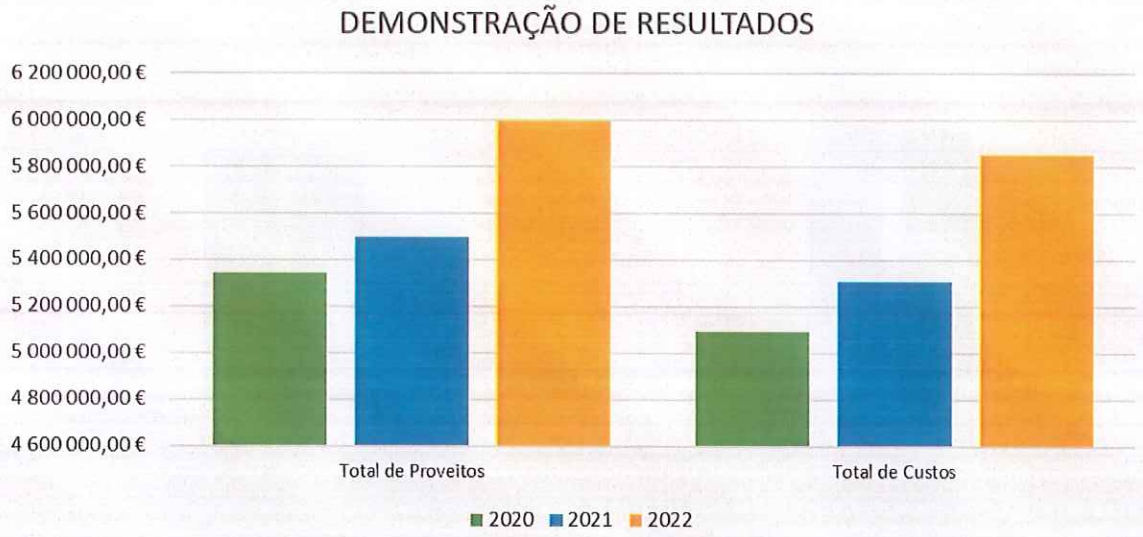




6.3. Situação Económica/Exploração

Em resultado da atividade desenvolvida em 2022 que se encontra detalhada neste relatório, os proveitos totais ascenderam a **5.995.233,05 €,** apresentando um aumento de **9 %,** relativamente ao ano 2021.
Os custos totais suportados ascenderam a **5.851.379,96 €,** apresentando um aumento de **10 %** em relação a 2021.

O Resultado Liquido do Exercício apurado, ascendeu a **143.853,09 €.**



6.4. Indicadores de Realização – Evolução

Rubrica	2020	2021	2022
Resultados Líquidos do exercício	253.068	190.036	143.853
Proveitos	5.344.953	5.494.912	5.995.233
Custos	5.091.884	5.304.876	5.851.379
Investimentos	94.606	280.379	321.736
Colaboradores	260	263	267

6.5. Indicadores de Realização – Face ao previsto

Indicadores de Desempenho Económico e Financeiro	Meta	Resultados	Desvio
Resultados Líquidos do Exercício	≥ 0	143.853	143.853
% Evolução dos Proveitos	≥ 2%	+ 9,1 %	+ 7,1 %
% Evolução dos Custos	≤ 1 %	+ 10,3 %	+ 9,3 %
Investimentos	1.220.000 €	321.736	- 898.264
Aumento das receitas provenientes das comparticipações familiares	≥ 2%	+ 9,3 %	+ 7,3 %
Liquidez Geral	≥ 1	1,02 %	+ 0,02 %
Solvabilidade	≥ 2	6,70 %	+ 4,70 %
% de fornecimentos e serviço externos nos custos gerais	≤ 40 %	38,56 %	- 1,44 %
% das despesas com pessoal nos custos gerais	≤ 50%	53,93 %	+ 3,93 %
Grau de execução orçamental	≥ 95%	1,08 %	+ 0,13 %

7. Perspetivas Futuras

Assente no nosso Plano de Atividades, assim como Plano Operacional Estratégico que concilia as diferentes intencionalidades e deveres de forma exequível, a Fundação AFID Diferença procurará continuar a desenvolver atividades dirigidas às diversas áreas de intervenção: Reabilitação, Sénior e Infância, seja através de criação de novos projetos e serviços inovadores ou da promoção de competências pela formação.

Continuaremos a fomentar a transversalidade e a interação entre as diferentes respostas sociais, públicos e a comunidade, convidando à participação dos clientes, seus familiares, colaboradores, parceiros e comunidade em geral, cimentando a cultura organizacional e a relação estabelecida, quer com a comunidade envolvente, quer com as entidades parceiras.

Pretendemos ainda, manter os níveis de Certificação de Qualidade, como seja as Marcas ISS, EQUASS *Excellence*, e da Norma ISO 9001:2015.

Estamos cientes das contingências que encontraremos, muito por força da conjuntura económica e social que atravessamos, mas tudo faremos para concretizar os nossos propósitos, esperando igualmente o apoio em forma de mais e melhores apoios na definição de linhas estratégicas de desenvolvimento das áreas da nossa intervenção, relevando aqui a hipótese de podermos beneficiar dos apoios do PRR e dos apoios inerentes ao Portugal 2030.

A Fundação AFID Diferença tem grandes desafios no Plano Estratégico de 2023-2025 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, já previstos iniciarem-se em 2021, assim como a internacionalização do Prémio de Investigação cientifica, Dra. Maria Lutegarda e manter a consolidação da Marca AFID a uma escala Nacional.

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 na reabilitação, quer seja através da promoção de seminários na área da Reabilitação e Infância, quer seja através da implementação de novas metodologias de intervenção.
Para isso, pretendemos concretizar a informatização de todo o sistema de gestão da Fundação AFID, de modo a facilitar o desenvolvimento das atividades de toda a Instituição e ainda de renovar a frota automóvel, no sentido de melhorar o desempenho económico e ambiental dos serviços de transportes e do serviço de apoio domiciliário.

Por outro lado, estamos a lançar o desenvolvimento de atividades económicas em outras áreas fora do core social, como por exemplo o desenvolvimento de pequenos empreendimentos imobiliários, de modo a angariar proveitos para cobertura das comparticipações familiares de utentes sem família.

8. Nota Final

Não podemos terminar este Relatório sem agradecer a todas as entidades aqui evidenciadas, por todo o trabalho que connosco têm desenvolvido.

Destacamos as notáveis relações de cooperação desenvolvidas, fortalecidas, alargadas e aprofundadas com as entidades públicas e privadas, com as quais estabelecemos uma relação de parceria. O seu apoio foi fundamental para alcançar os resultados de 2022, garantindo a qualidade da ação social e solidária desenvolvida de forma equitativa visando os mais desfavorecidos.

Um agradecimento, 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.

Um agradecimento a **todos os Colaboradores da Fundação AFID Diferença** que, de forma empenhada e dedicada, têm conseguido atingir os objetivos que nos propomos alcançar, ano após ano.

Apresentamos ainda um especial agradecimento, a todos os **membros dos Órgãos Sociais da Fundação AFID Diferença**, que fomentam e garantem a continuidade do desenvolvimento ponderado e sustentado das ações sociais da Fundação AFID Diferença.

Finalmente, e em complemento a todos os que participam neste projeto maior que é a **Fundação AFID Diferença**, cumpre assinalar os bons resultados obtidos a nível da gestão financeira e contabilística da instituição, que novamente demonstrou índices de uma política de uma gestão séria, exigente e cautelosa, mantendo, ano após ano, a sua "saúde" nesse domínio, tendo resistido às pressões que foram impostas, quer pelos efeitos diretos e indiretos da pandemia, como pela incerteza da conjuntura económica que atualmente vivemos.

A todos, um BEM HAJA!

Amadora, 10 de março de 2023

O CONSELHO EXECUTIVO

Fundação AFID Diferença
Conselho Executivo