afid

fundação afid diferença

Relatório de Atividades Fundação AFID Diferença

|2021|

Realizado a: 10/03/2022

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

Índice

1. Introdução 4
2. População Alvo 7
2.1. Caracterização geral da população apoiada 7
2.2. Abrangência dos serviços 8
3. Revisão pela Gestão 9
3.1. Estado das ações resultantes das anteriores revisões pela Gestão 9
3.2. Alterações em questões Externas e Internas Relevantes para o Sistema de Gestão 12
3.2.1. Contexto Interno 12
3.2.2. Contexto Externo 12
3.3. Desempenho e Eficácia do Sistema de Gestão de Qualidade 12
3.3.1. Satisfação do Cliente e Retorno de Informação de Partes Interessadas 13
Clientes 13
Colaboradores 15
Parceiros 16
Voluntários 16
Estagiários 17
Entidades Reguladoras, Financiadoras, Protocolares e Tutela 17
Organismos Governamentais e Autarquias 17
Comunidade 18
Outras Partes Interessadas Relevantes 18
3.3.2. Objetivos da Qualidade 19
3.3.3. Desempenho dos Processos e Conformidade de Produtos e Serviços 19
PC 1 – Admissão 19
PC 2 – Cliente 21
PC 3 – Gestão de Pessoas 22
PC 4 – CRI 21
PC 5 – CMFR 21
PC 6 – Gestão 22
PC 7 – Melhoria Contínua 21

PC 8 – Formação MQPDI 22
3.3.4. Não conformidades e Ações Corretivas 27
3.3.5. Resultados de Monitorização e Medição 29
3.3.6. Resultados das auditorias 29
Auditorias de 1ª Parte 29
Auditorias a Fornecedores 30
Auditorias de 3ª Parte 31
Visitas de Acompanhamento 30
3.3.7. Desempenho de Fornecedores Externos 33
3.4. Adequação de Recursos 33
3.4.1. Gestão de Pessoas 33
3.4.2. Infraestruturas 35
3.4.3. Parcerias 36
3.4.4. Marketing e Comunicação 38
3.4.5. Responsabilidade Social e Ambiental 38
3.4.6. Ambiente para a Operacionalização dos Processos de Trabalho 39
3.5. Eficácia das ações empreendidas para tratar Riscos e Oportunidades 40
3.6. Oportunidades de Melhoria 40
4. Atividades Desenvolvidas 42
5. Projetos 42
5.1. Investigação 42
5.2. Inovação e Desenvolvimento 43
5. Gestão e Contas da Fundação 42
6.1. Situação Patrimonial 45
6.2. Situação financeira 45
6.3. Situação Económica/Exploração 46
6.4. Indicadores de Realização – Evolução 46
6.5. Indicadores de Realização – Face ao previsto 46
6.6. Investimentos 46
7. Perspetivas Futuras 47
8. Nota Final 49

1. Introdução

De acordo com as disposições legais e estatutárias, vão V. Exas. reunir em Conselho de Administração para discutir e deliberar sobre as Demonstrações Financeiras e o Relatório das Atividades desenvolvidas pela Fundação AFID Diferença, bem como o Parecer do Conselho Fiscal, relativos ao exercício económico e social findo, em 31 de dezembro de 2021.

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

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

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

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

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

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

► ***Eixo da Ação Social/Serviços*** - A Fundação AFID Diferença é por excelência uma organização de carácter social, pelo que em 2021, apesar de ser um ano marcado pela pandemia COVID19 com as suas novas variantes, deu continuidade à sua missão e manteve em funcionamento **nove Respostas Sociais ou Serviços**, desenvolveu programas de **Inovação Social**, bem como serviços especializados abertos à comunidade.

Por imposição governamental, devido à Pandemia Covid19, encerrámos de janeiro a março de 2021 as respostas sociais de CAO, Creche e Pré-escolar e sendo que o CAO só voltaria a

reabrir em abril. Ainda assim, apesar do encerramento dos equipamentos mantivemos as atividades com os clientes destas respostas sociais, nomeadamente:

- *Creches e Pré-Escolar* – As Educadoras de Infância mantiveram contacto frequente com as crianças e seus pais através de propostas de atividades a desenvolver em família. Estas atividades foram realizadas através da plataforma WEDUC. Esta plataforma permite-nos comunicar com os pais as atividades diárias realizadas pelas crianças, seja através de fotos, de pequenos vídeos ou de relatórios diários. A utilização da WEDUC foi fundamental na fase em que as famílias estiveram impossibilitadas de entrar na instituição.

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

Demos continuidade às orientações da Direção Geral de Saúde, nomeadamente:

- ✓ Manutenção de espaços, quer na Sede quer no edifício Geração, para a realização de visitas, cumprindo com o distanciamento exigido pelas normas;
- ✓ Continuidade do uso de novas tecnologias para comunicar com as famílias com visitas virtuais;
- ✓ Reforço da formação sobre utilização de EPI's, medidas de higiene e segurança;
- ✓ Disseminação das atualizações do Plano de Contingência para promover uma ação concertada por parte de todos os colaboradores da Fundação;
- ✓ Dinamização de atividades socioculturais realizadas, na sua grande maioria, no exterior da Fundação e que, perante o contexto pandémico, tivemos de realizar no interior. Por exemplo, as atividades lúdicas de verão, como as idas à praia e os riscos que isso poderia trazer para os nossos jovens do LAR, foram substituídas por uma piscina no nosso jardim.

► *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 CAO). No ano de 2021 integramos 24 jovens, apesar de algumas destas atividades se encontrarem suspensas devido à pandemia.

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

Outra área importante de inclusão de pessoas com deficiência é 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 de 2021 integramos 22 alunos em PIT.

► ***Eixo da Comunicação e Imagem*** - A este nível foram desenvolvidas várias ações de marketing e comunicação tendentes ao reforço da **Marca AFID**. Apoiadas no Plano de Marketing, estas ações, por força da nova variante da pandemia, viram reduzidas os seus números no exterior, seja ao nível das exposições de artes plásticas ou atividades lúdico-desportivas, mas também de ações e eventos realizado no interior das nossas instalações, por exemplo os workshops com voluntários vindos de empresas. O trabalho ao nível da comunicação interna e externa foi realizado através do Site e das Redes Sociais e em outras atividades no âmbito da comunicação, tais como as Newsletters da AFIDSÉNIOR, da AFIDKIDS e a Newsletter geral da Fundação AFID. A entrega dos prémios referentes à 2ª Edição do Prémio de Investigação Científica na área da Reabilitação Dra. Maria Lutegarda, no final de 2021 foi o grande evento externo que tivemos e que mais uma vez serviu também de grande impulsionador o reconhecimento da Marca AFID.

Em 2021, iniciamos uma parceria ao nível da monitorização do Clipping e envio de Press Releases com a empresa Cision, um trabalho importante para a presença da Fundação nos media portugueses.

► ***Eixo Qualidade*** – A Fundação AFID no início de 2021 renovou 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 CAO, Lar Residencial e SAD e manteve a certificação ISO:9001:2015 em todos os serviços e Respostas Sociais.

No ano de 2021 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 2021 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 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 Sustentabilidade Financeira e Ambiental*** – A sustentabilidade financeira de toda a organização foi assegurada essencialmente pelo rigor da gestão, otimização de recursos materiais e humanos, controlo de custos e pelas receitas fixas, ou seja, as comparticipações das entidades oficiais tutelares e pelas famílias. A sustentabilidade financeira assentou também em projetos como o da AFID Green, uma Empresa de Inserção da Associação Nacional de Famílias para a Integração da Pessoa Deficiente – AFID.

Também a responsabilidade social teve um papel importante através da realização de campanhas de angariação de donativos, ações de melhoria das instalações, desenvolvimentos de atividades com os nossos clientes e promoção e divulgação externa da marca AFID junto do

tecido empresarial. Fazendo parte das ideias defendidas pela Fundação AFID os recorrentes problemas ambientais, faz, naturalmente, parte da nossa preocupação a sustentabilidade ambiental e para a qual definimos uma estratégia de eficiência, resiliência e sustentabilidade. Neste ano de 2021 foi adquirido pela Fundação para o Serviço de Apoio Domiciliário, 3 novas viaturas promovendo uma melhoria no consumo de combustíveis e também apresentamos uma candidatura ao PRR - Mobilidade Verde com o propósito de adquirirmos mais 3 viaturas 100% elétricas.

► ***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 2021 estabelecemos parcerias com entidades formativas no sentido de apoiar 34 estágios académicos e 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 2021 estivemos envolvidos em 3 **projetos *Erasmus*** + a nível europeu, que descreveremos à frente no relatório. Também no âmbito da Investigação e Desenvolvimento foi atribuído os prémios referentes à 2ª 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 2021 ações de formação que obtiveram um elevado índice de participação, mas daremos conta desta atividade formativa no capítulo da Formação.

2. População Alvo

2.1. Caracterização geral da População Apoiada

ÁREA	Respostas Sociais	LOCAL	Nº DE UTENTES
DEFICIÊNCIA	LAR Residencial	Centro Zambujal	25*
	LAR Residencial	Centro Alfragide	11*
	CAO	Centro Zambujal	95*
	CAO	Centro Alfragide	20*
	Apoio Domiciliário	Centro Zambujal	24*
	Formação Profissional	Centro Zambujal	79
	CRI	Centro Zambujal	263
	Programas Individuais Transição	Centro Zambujal	22
SUB-TOTAL			539
INFÂNCIA	Creche	C. Recursos Zambujal	55*
	Pré-Escolar	C. Recursos Zambujal	25*
	Creche	Afid Geração	40*
	Creche	Venteira	58*

SUB-TOTAL			**178**
IDOSOS	ERPI	AFID Geração	63*
	Apoio Domiciliário 7 dias	CRZ e Geração	70*
	Apoio Domiciliário 5 dias	C. Recursos Zambujal	45*
	Projeto AmaSénior	C. Recursos Zambujal	58*
SUB-TOTAL			**236**
SAÚDE	CMFR	Centro Zambujal	499
SUB-TOTAL			499
Apoio Social	Cantinas Sociais*	Centro Zambujal	39*
SUB-TOTAL			39
TOTAL			1255

*Números estabelecidos nos Acordos de Cooperação, Termos de Aceitação e decisões da Fundação.
** Ano letivo 2020/2021

Em termos globais ao longo do ano de 2021 a Fundação AFID apoiou **1255** clientes através dos Acordos da Segurança Social, IEFP, Ministério da Educação e Subsistemas de Saúde e programas de intervenção e apoio social.

Em 2021 atendemos um número menor de clientes em relação ao ano anterior, devido à Pandemia COVID19.

2.2. Abrangência dos serviços

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

Como exemplo da promoção da abrangência de serviços temos:

- ✓ **Gabinete GPS – Gabinete Psicossocial** – 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 – Programa de Individuais de Transição** – apoiando os alunos com deficiência e incapacidades na transição entre a escola e a inclusão na sociedade.
- ✓ Programa **UNE – Unidade de Neuro Estimulação** – continuidade de serviços de apoio a pessoas com demência, que a partir do confinamento ficou em atividade só para clientes da nossa ERPI.
- ✓ **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 aberto à comunidade, mas também disponível para atendimento dos clientes da Fundação AFID.
- ✓ **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 LAR 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) são também o garante e contribuem para a abrangência e continuidade de serviços.

Destacamos ainda toda a atividade de trabalho na **rede de parcerias** locais, nacionais e internacionais que garantem e potenciam a continuidade e abrangência de serviços aos nossos clientes. Com por exemplo, o **CLAS** - Conselho Local de Ação Social, o **PEES** – Plano Estratégico para o Envelhecimento Sustentável da Amadora, a **EASPD** - European Association of Service Providers for Persons with Disabilities e o **EPR** – European Platform for Reabilitation, bem com as parcerias dos grupos de projetos ERASMUS +.

3. Revisão Pela Gestão

Cultura de Qualidade na AFID

No âmbito da Cultura da qualidade, é através dos "Encontros da Qualidade" que a AFID promove a disseminação do conhecimento e das boas práticas necessárias para a operacionalização dos seus processos de intervenção, em termos da conformidade dos produtos e serviços e da implementação das políticas e valores organizacionais. Deste modo, a Fundação AFID promove o conhecimento organizacional e a consciencialização de todos os colaboradores de que o trabalho a desenvolver diariamente deve ser eficaz e eficiente. Assim, todos os colaboradores estão conscientes do seu contributo para a eficácia do SGQ, bem como o benefício da melhoria do seu desempenho. Estes encontros são reuniões de colaboradores para que todos tenham conhecimento das implicações das não conformidades com os requisitos do sistema.

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 1º trimestre de 2022;
- ✓ Formação às equipas no âmbito do SGQ, sensibilizando os colaboradores para o funcionamento do sistema e cumprimento dos requisitos do mesmo - por motivo dos constrangimentos causados pela pandemia COVID-19 não foi possível a concretização total de formação prevista às equipas. Salienta-se, contudo, que foram realizadas várias ações de sensibilização sobre o SGQ nas reuniões das várias equipas de respostas e serviços, bem como visitas de acompanhamento ao longo do ano;
- ✓ Desenvolvimento de novos grupos de Benchmarking na área sénior e de reabilitação - foram estabelecidos contactos com algumas organizações [APCC Coimbra (CAO e Lar),

ABEI (ERPI), Santa Casa da Misericórdia da Amadora (ERPI e SAD), Quinta de São Miguel (ERPI e SAD), CECD (CAO e Lar), Santa Casa da Misericórdia de Santarém (ERPI e SAD), Amorama (SAD), Centro Paroquial de São Brás (SAD), Vigilante (SAD), SFRAA (SAD), Casa de Saúde do Telhal (Lar) e Irmãs Hospitaleiras da Madeira], contudo apenas houve partilha de resultados por parte das Irmãs Hospitaleiras da Madeira, Santa Casa da Santarém e da ABEI. A AFID irá continuar a desenvolver esforços para o desenvolvimento de novos grupos durante o ano 2022;

- ✓ Promover ações de formação adequadas às necessidades dos colaboradores - A Fundação AFID concretizou ações de formação planeadas e extraplano. As planeadas não foram cumpridas na totalidade por indisponibilidade dos Colaboradores por motivo de pandemia COVID-19. Para 2022 a Fundação AFID irá desenvolver os procedimentos definidos de forma a obter/melhorar as competências dos Colaboradores.
- ✓ Continuação da recuperação de alguns espaços dos equipamentos da instituição - Foram realizadas melhorias ao nível da infraestrutura merecendo destaque: pintura das instalações do CMFR e da Creche CRZ; pintura de algumas salas de CAO e gabinetes de trabalho das instalações da Sede e recuperação do jardim das instalações da Sede;
- ✓ Criação de uma aplicação informática de gestão da manutenção e das compras - No que se refere à gestão da manutenção deverá ficar concluída até final do 1º trimestre de 2022 a das compras provavelmente terá inicio de desenvolvimento durante o 2º semestre de 2022;
- ✓ Revisão de todos os instrumentos de monitorização e do *Tableaux de Bord* - Foram revistos alguns instrumentos de monitorização (estágios, parcerias, comparticipações, taxa de evolução de objetivos e plano de desenvolvimento da qualidade) e o *Tableaux de Bord* (adicionados indicadores da qualidade de vida e adicionados novos indicadores para monitorização e medição do Processo de Gestão das Pessoas);
- ✓ Desenvolvimento de novos projetos relacionados com as novas tecnologias ao serviço da intervenção com clientes da área sénior e da reabilitação - A Fundação AFID concretizou uma candidatura a um projeto do BPI - UneTec, que não foi aprovado.

Da revisão pela gestão de 2021, destacamos a atualização dos seguintes documentos do SGQ:

Manuais:
Manual de Gestão MG
Manual de Acolhimento
Manual de Gestão de pessoas
Manual de HACCP
Manual Políticas
Manual de Acolhimento do Voluntário
Manual de Gestão do Voluntariado

Processos:
PC01 – Admissão
PC02 – Cliente
PC03 – Gestão de pessoas (reformulação do processo-chave)
PC05 – CMFR
PC06 – Gestão

PC07 – Medição e melhoria contínua
PC08 – Formação MQPDI

Procedimentos:
PD02 - Formação MQPDI
PD03 – Auditorias
PD05 - Medição Análise e Melhoria
PD06 - Gestão de Recursos
PD07 - Revisão pela Gestão
PD08 – Formação Interna
PD09 – Compras
PD13 - Processo Gestão
PD14 – Gestão de Risco e Oportunidades

Instruções de trabalho:
IT01 – Atendimento
IT02 – Seleção
IT3 - Gestão da Lista de Candidatos
IT4 - Avaliação das Necessidades das Expectativas do Cliente
IT5 - Construção e Acompanhamento do PDI
IT9 - Acondicionamento e Distribuição das Refeições
IT10 - Apoio Alimentação
IT14 - Avaliação da Satisfação dos Clientes
IT17 - Elaboração das Ementas
IT20 - Plano de Atividades Socioculturais
IT21 - Apoio Psicossocial
IT22- Avaliação de Desempenho dos Colaboradores
IT25 - Atividades de Lar
IT27 - Desenvolvimento Formação MQPDI
IT28 - Processo de Formação Interna
IT29 - Planeamento e Desenvolvimento das Atividades do CMFR
IT34 - Processo de Estágios
IT35 - Seleção e Acolhimento

Regulamentos:
Regulamento Creche
Regulamento Pré-escolar
Regulamento Formação
Regulamento CMFR

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

- ✓ Interesses dos *ployers* tecnológicos na economia social
- ✓ Melhoria na utilização de meios de comunicação digitais na intervenção com clientes e na formação de colaboradores.

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

3.2. Alterações em questões Externas e Internas Relevantes para o Sistema de Gestão

3.2.1. Contexto interno

Ao nível do contexto Interno destaca-se o reforço da área da Qualidade com a entrada da Dr.ª Ana Sousa que acumula funções com a Coordenação do Serviço de Formação Profissional e a Dr.ª Daniela Ramalho que desenvolve a função de Assistente Social no Gabinete Psicossocial.

A Fundação AFID reforçou as atividades de monitorização do desempenho do prestador de serviços de restauração coletiva Uniself através da contratação da colaboradora Rita Borges.

Em julho de 2021 a Fundação AFID decidiu substituir o processo PC3 Formação Interna pelo processo PC3 Gestão de Pessoas. Alguns dos indicadores que até essa data estavam associados ao PC6 Gestão passaram para o novo Processo, a saber - número de Colaboradores; Taxa de absentismo; Nº de Voluntários; Número de estágios académicos/profissionais.

O Plano de Contingência que a Fundação formalizou para fazer face à pandemia COVID - 19 sofreu três atualizações durante o ano 2021, de acordo com a legislação e as orientações emanadas pelas autoridades competentes.

Ao nível dos recursos materiais, a Fundação AFID adquiriu três novas viaturas (uma de 6 lugares, uma de 5 lugares e uma de 3 lugares) para o SAD e foi montada uma tenda multiusos nas instalações da Sede, para desenvolvimento de atividades com Clientes e Colaboradores e para suporte de testagem de pessoas em período de pandemia.

Em 2021 foram desenvolvidos três novos projetos que constituíram uma mais-valia na atividade da AFID:

- ✓Estimular com um sorriso
- ✓Psicologia Clínica
- ✓À Conversa com...

3.2.2. Contexto Externo

Continuamos a destacar infelizmente, em virtude da pandemia, o encerramento de parte dos espaços dos nossos parceiros na área da cultura, onde realizávamos as exibições dos nossos trabalhos de artes plásticas. A Fundação AFID, em 2021, apenas participou numa exposição externa, realizada no Palácio Baldaia.

Os projetos a nível internacional foram mantidos através de reuniões nas plataformas digitais:

- ✓ Awerness4Change;

- ✓ Digital Invitation;
- ✓ Crosswarp - "Threads crossing the Warp".

Em 26 de março de 2021 foi publicada a Portaria 70/2021 que regulamenta as condições gerais do edificado, os termos e as condições técnicas de instalação e de organização, funcionamento e instalação a que deve obedecer a resposta social do Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI). A Portaria determina o prazo máximo de 24 meses a contar da data de entrada em vigor para adequação às disposições constantes da mesma. A Fundação AFID irá planear as ações a implementar para responder ao diploma.

Ao longo do ano de 2021 foram desenvolvidas um conjunto de ações de Inovação e Desenvolvimento que tiveram um impacto significativo no contexto interno e externo da organização e que destacamos:

- ✓ Consolidação do projeto "Capacitar para Cuidar" em parceria com a Câmara Municipal da Amadora e com o apoio da Fundação Calouste Gulbenkian;
- ✓ Implementação de uma aplicação informática de gestão do impresso Ger35;
- ✓ Desenvolvimento de um software informático para registo das atividades realizadas nas respostas sociais e serviços;
- ✓ Desenvolvimento de um modelo de intervenção na área da Qualidade de Vida na Reabilitação com o apoio da Professora Cristina Simões.
- ✓ Implementação de uma plataforma de gestão de frota automóvel – Verizon Connect.

3.3. Desempenho e Eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade

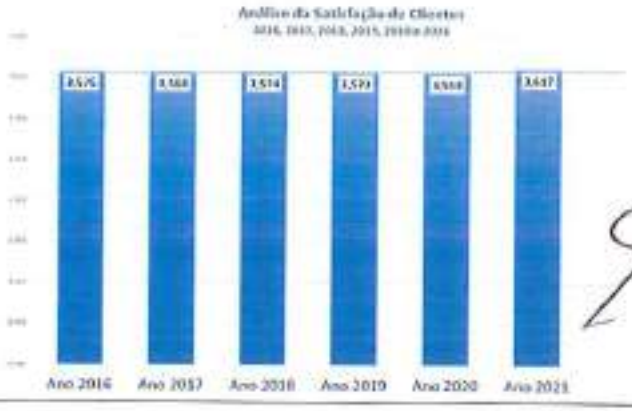
3.3.1. Satisfação do Cliente e Retorno de Informação de Partes Interessadas Relevantes

Importa referir que para avaliação da satisfação de 2021 foram utilizados os mesmos questionários de satisfação de clientes, colaboradores, parceiros, voluntários, com a adição dos estagiários. As respostas das questões abertas vão ser alvo de análise nos relatórios referentes à satisfação e tratadas por cada resposta social e serviço. Obtivemos em 2021 um total de 546 respostas aos questionários de satisfação de clientes, colaboradores, voluntários, parceiros e estagiários, menos 59 respostas que no ano passado.

Clientes

A informação relativa à satisfação de clientes e das suas famílias de 2021 foi aferida através de um questionário, sendo que obtivemos 374 respostas, menos 8 respostas que no ano anterior.

Conforme os resultados apresentados no gráfico, verificamos o nível de satisfação ligeiramente superior aos anos anteriores,

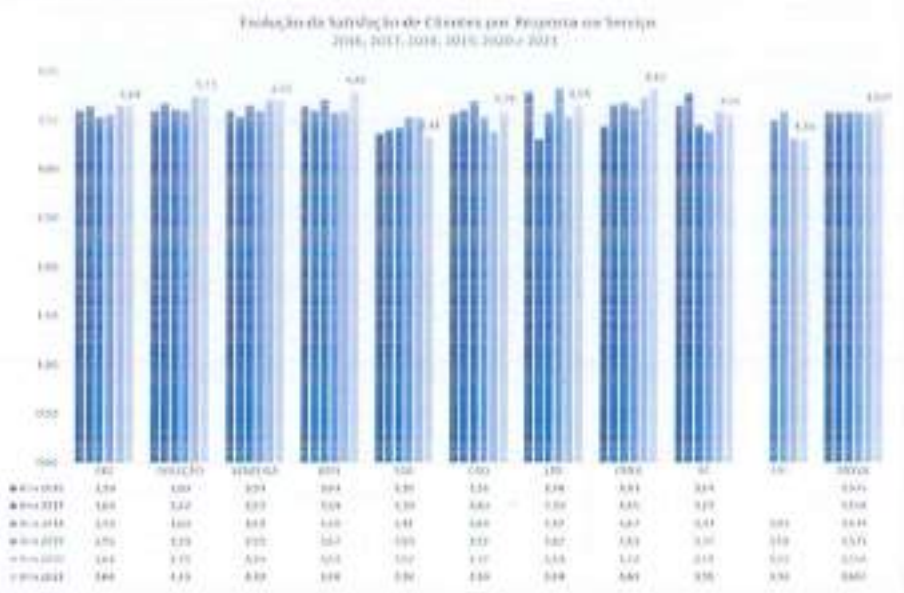


com o valor de 3,61 na satisfação global dos clientes das respostas sociais e serviços da Fundação AFID. A análise possível deste facto reflete o esforço realizado pelas equipas das respostas sociais e da própria gestão de topo em proporcionar, sempre que possível, os melhores serviços aos seus clientes na recuperação da situação de pandemia e com todas as restrições inerentes a este contexto.

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

Gostávamos também de ressalvar o esforço e criatividade das equipas em se reinventarem para desenvolver atividades adequadas ainda ao contexto pandémico.

De acordo com os resultados apresentados no gráfico constatamos que cinco respostas sociais ou serviços aumentaram o seu nível de satisfação face ao ano anterior, isto é, ERPI, CAO, LAR, CMFR, Creches e Pré-escolar. Relativamente aos clientes das respostas CRI e Creches, uma vez que a aplicação dos questionários se torna mais pertinente no mês de julho, correspondendo ao final do ano letivo, as respostas encontradas no presente relatório são correspondentes à satisfação aferida no ano 2020.

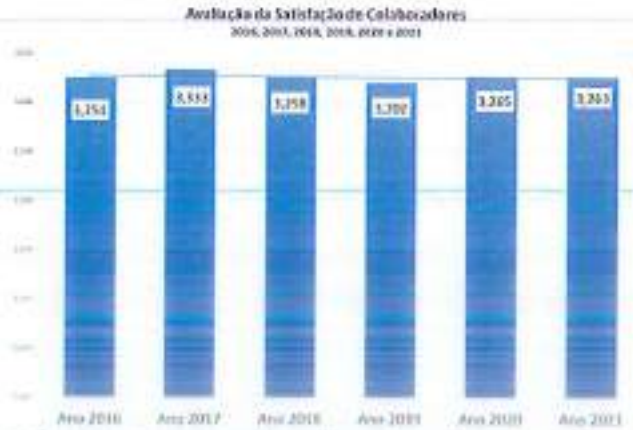


Destacamos o Centro de Medicina Física e Reabilitação como a resposta social que obteve o nível de satisfação mais elevado em 2021, com índice médio de satisfação de 3,81 (escala de 1 a 4). O serviço com um nível de satisfação mais baixo em 2021 foi o CRI, com um índice médio de 3,30. Este facto poderá estar relacionado com o funcionamento do serviço em tempos de pandemia e o consequente encerramento dos estabelecimentos de ensino.

Da análise de tendências dos resultados de satisfação de clientes verificamos que nos últimos três anos, verificamos que apenas a Creche CRZ segue uma tendência positiva ao nível da satisfação dos clientes. Ainda assim, salientamos a tendência positiva nos últimos dois anos na Creche Geração, Creche venteira, ERPI, CMFR e Formação profissional, sendo que tiveram um enorme desafio pela frente ao longo de 2021 no contexto das suas intervenções e atividades com os clientes e com as próprias famílias.

Colaboradores

Em 2021 a avaliação da satisfação dos colaboradores, verificámos que o nível de satisfação dos colaboradores se manteve idêntico ao ano anterior (3,26). Obtivemos 123 respostas de colaboradores, menos 54 respostas do que no ano passado. Consideramos este nível de satisfação como bastante positivo, tal como ano anterior dadas as contingências de toda a pandemia.



Ao nível das respostas sociais, nomeadamente CAO, Creches e Pré-Escolar estiveram encerradas durantes alguns meses e mesmo assim, o nível de satisfação pode ter sido mantido devido ao melhoramento contínuo da relação entre as equipas e gestão de topo ao longo de toda a situação pandémica, mesmo que esta tenha trazido constantes mudanças nas equipas de intervenção direta. Mais ainda, foi possível verificar o sucesso das intervenções e atividades ajustadas durante estes tempos de pandemia e que muito orgulha todos os que trabalham na Fundação AFID. A Formação Profissional é o serviço que apresenta um nível de satisfação mais elevado (3,62), enquanto o CAO é a resposta que apresenta o nível de satisfação mais baixo (2,63). Importa salientar que o número de respostas ao questionário entre este serviço e esta resposta social é muito dispare, atendendo ao número de colaboradores.



Neste ano de 2021 foi possível concretizar diversas atividades direcionadas aos colaboradores com o apoio do Gabinete de Apoio Psicossocial que, para além de um apoio relacionado com o bem-estar e resiliência dos colaboradores, criou, em conjunto com a direção e outras respostas da Fundação AFID, um torneio de Boccia que contou com a participação de elementos de todas as respostas e serviços da AFID e os cabazes de Natal. É também de salientar que foi dada continuidade à informatização do sistema de gestão. Com isto, a Fundação AFID

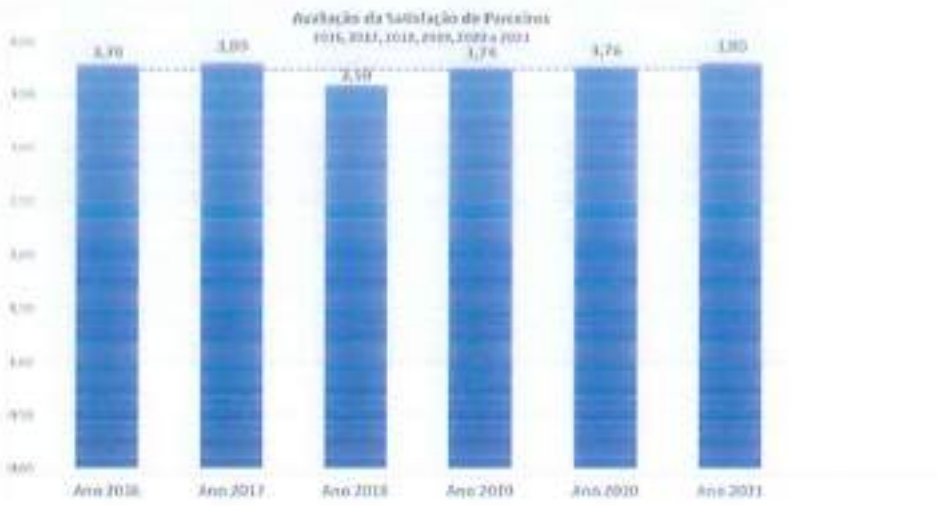
proporcionou o bem-estar de todos os colaboradores, fazendo com que tenha existido uma melhoria na satisfação destes e no desempenho do seu trabalho.

Os resultados por resposta social ou serviço obtidos pela avaliação da satisfação de colaboradores de 2021 estão resumidos no gráfico anterior. É de notar que de diferente do ano 2020, verificamos que as respostas dos colaboradores de Creche e Pré-escolar, encontram-se novamente divididos por equipamentos.

Em relação ao nível das tendências, constatamos que a resposta de SAD e o serviço de limpeza são os únicos que apresentam sempre uma tendência positiva nos últimos três anos. Destacamos, no entanto, o CRI e Formação Profissional com as subidas mais significativas ao nivel da satisfação de colaboradores.

Parceiros

Os resultados da avaliação da satisfação dos parceiros demonstram um aumento na média da satisfação em 2021, situando-se a média de satisfação em 3,80, mais 0,04 que no ano anterior, numa escala de 1 a 4.



Mais uma vez, a média alcançada segue tendência positiva, ao nível da satisfação dos parceiros, tratando-se de um facto bastante positivo para a Fundação AFID.

Este aumento ao nível da satisfação está relacionado com a continuidade de alguns projetos nacionais e internacionais, estágios académicos e profissionais, ações de benchmarking e benchlearning, apesar da continuação do contexto pandémico. Ressalvamos o crescimento no número de parcerias em 2021, de 146 para 204, mais 58 que no ano anterior

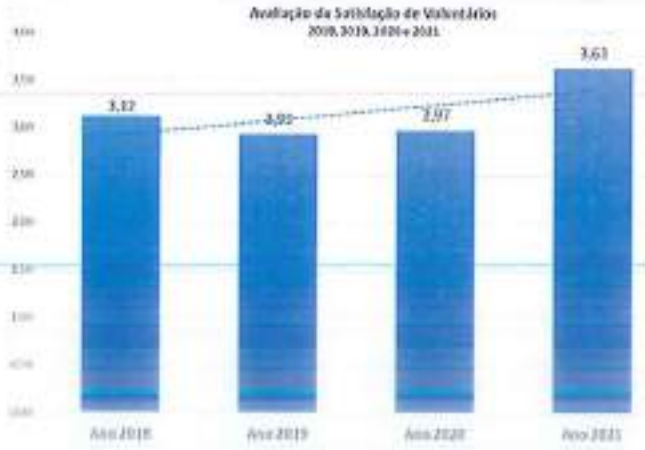
Salientamos o enorme apoio de alguns destes parceiros durante a elaboração dos cabazes de Natal para os colaboradores, pois o seu conteúdo foi composto por doações recebidas dos mesmos.

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

Voluntários

A avaliação da satisfação ao grupo de voluntários da Fundação AFID no ano 2021 teve uma melhoria significativa, obtendo um nível de satisfação de 3,63. O grupo de voluntários foi reduzido a 15 pessoas, distribuídos pelas diversas respostas sociais e serviços, devido às contingências da pandemia, dado que há respostas onde não podem ainda ser integrados. O número de respostas ao questionário mantém-se reduzido, tal como no ano anterior, apenas responderam 8 de todos os nossos voluntários, menos 5 respostas do que no ano passado.

Consideramos também relevante referir que o voluntariado na Fundação AFID deixou de desenvolver muitas atividades desde o início da pandemia, uma vez que a maioria dos voluntários não retomou a atividade na Fundação AFID. Destacamos que alguns voluntários desenvolvem a sua atividade à distância, contactando clientes da resposta social de SAD da instituição pelo telefone.



Estagiários

No ano de 2021, foi pela primeira vez, criado um questionário de satisfação de estagiários. O mesmo contou com 12 respostas de estagiários acolhidos pela AFID durante todo o ano 2021, tanto em estágio académico como profissional. Apurámos uma satisfação 3,32 (Escala de 1 a 4) ao nível dos estagiários, o que consideramos positivo. A aplicação deste questionário passará a ser uma prática anual, juntamente com as restantes respostas e só aí será possível avaliar tendências.

Entidades Reguladoras, Financiadoras, Protocolares e Tutela

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

- ✓ **O IEFP** – Foi aprovada uma nova candidatura em 2021 com 8 novos cursos.
- ✓ **O INR** – Financiou 3 projetos em 2021 à Associação Nacional de Famílias para a Integração da Pessoa Deficiente, realizados em Parceria com a Fundação AFID.
- ✓ **O ISS** – Durante o ano de 2021 foram realizadas visitas de acompanhamento para verificação das normas regulamentares emanadas pela DGS e verificação do cumprimento do Plano de Contingência. Foram realizadas 6 visitas ao ERPI e ao Lar Residencial. Estas visitas contaram com a presença de uma equipa multidisciplinar das áreas da saúde, Proteção Civil e CMA. Em todas as visitas foi realçada pela Saúde Pública da Amadora o planeamento organizado das ações a implementar e as medidas adequadas ao cenário de pandemia.
- ✓ **Ministério de Educação** – Validou a intervenção desenvolvida pelo CRI junto dos 11 Agrupamentos Escolares e manteve os acordos com a nossa prestação de serviço pela valorização e reconhecimento da sua qualidade.

Organismos Governamentais e Autarquias

Ao longo do ano 2021 a Fundação AFID Diferença continuou a ter uma avaliação muito positiva por parte da autarquia local. Esta valoração tem por base o envolvimento da Fundação AFID nas atividades do CLAS, na dinamização dos 4 eixos do PEES – Plano Estratégico para o Envelhecimento Sustentável do Conselho. No ano de 2021 demos continuidade aos projetos Oficina de limpeza, que iniciou em 2019 e que tem uma grande procura no concelho e demos

também, continuidade ao projeto "Capacitar para Cuidar" que se iniciou em 2020, dando formação a diversas instituições do concelho da Amadora.

No ano de 2021 verificou-se também, uma articulação estreita com os organismos do estado, no âmbito do combate à pandemia, como é o caso da Unidade de Saúde Pública da Amadora e a Proteção Civil.

Comunidade

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

- ✓ No CLAS da Amadora;
- ✓ Grupos dos 4 eixos do PEES;
- ✓ Observatório da violência contra idosos;
- ✓ CPCJ – Amadora;
- ✓ Grupo de promoção dos direitos sociais – Câmara Municipal de Lisboa;
- ✓ Grupo de Afinidades do CPF – Centro Português de Fundações.

Outras Partes Interessadas Relevantes

A Fundação AFID Diferença continuou a desenvolver as atividades em parceria com outras organizações congéneres a nível nacional e internacional. Destacamos a continuidade e as atividades de *benchmarking* com os dois grupos (internacional e infância) e ainda diversas ações de *benchlearning* com outras empresas e instituições na área dos recursos humanos, da medicina física e formação profissional. Registamos ainda algumas 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, registamos sessões de *benchmarking e benchlearning* com uma organização de referência ao nível nacional.

Em 2021 foram realizadas 18 ações, 11 de *Benchlearning* e 7 de *Benchmarking*. Mantivemos dois grupos em funcionamento, um a nível internacional com a entidade grega Panagia Eleousa e congratulamo-nos com o alargamento deste grupo a mais parceiros; e outro a nível nacional, na área da infância, que reúne regularmente para partilha de resultados na área de intervenção, bem como partilha de boas práticas.

Neste âmbito, e ao longo do ano, tentou-se desenvolver mais dois grupos com vista à partilha de resultados de desempenho e troca de boas práticas na área da reabilitação e sénior. A instituição deparou-se com uma serie de obstáculos e desinteresse por parte da maioria das instituições contactadas, o que impediu até ao momento a criação de novos grupos. Como já foi referido anteriormente, foram estabelecidos contactos com algumas organizações sem sucesso [APCC Coimbra (CAO e Lar), ABEI (ERPI), Santa Casa da Misericórdia da Amadora (ERPI e SAD), Quinta de São Miguel (ERPI e SAD), CECD (CAO e Lar), Santa Casa da Misericórdia de Santarém (ERPI e SAD), Amorama (SAD), Centro Paroquial de São Brás (SAD), Vigilante (SAD), SFRAA (SAD), Casa de Saúde do Telhal (Lar) e Irmãs Hospitaleiras da Madeira], contudo apenas houve partilha de resultados por parte das Irmãs Hospitaleiras da Madeira, Santa Casa da Santarém e da ABEI. A AFID irá continuar a desenvolver esforços para o desenvolvimento de novos grupos durante o ano 2022.

3.3.2. Objetivos da Qualidade

Em 2021 manteve-se um contexto de pandemia devido à COVID-19, o que condicionou, mais uma vez, a concretização de alguns objetivos de realização. Houve novo período de confinamento no início de 2021, tendo sido necessária a reorganização de algumas respostas e serviços e suspensão temporária de outros durante esse período. Mantiveram-se algumas medidas de contingência por forma a evitar a propagação da COVID-19, como seja a suspensão de eventos com um grande aglomerado de pessoas. Contudo, deu-se seguimento aos planos de atividades das respostas sociais e serviços e realizaram-se as alterações necessárias atendendo às restrições da pandemia. De seguida, apresentamos os resultados alcançados nos vários indicadores em 2021, com base nos relatórios de atividades e *Tableaux de Bord* das respostas sociais e serviços da Fundação AFID.

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

PC 1 – Admissão

a) Nº de Candidatos

Resposta Social	Resultados							2021		
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Tendência	Meta	Res.	Desvio
CAO	307	353	378	363	379	308	↓	379	308	-71
Lar Residencial	238	258	294	324	343	356	↑	343	356	13
SAD*	119	111	98	119	103	155	↑	103	155	52
ERPI	296	346	486	327	351	409	↑	351	409	58
Creche e Pré-escolar	287	312	462	279	221	214	↓	221	214	-7
Formação Profissional	47	35	12	44	35	59	↑	35	59	24

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

De acordo com o quadro anterior, analisamos o número de candidatos ao longo de 2021 e constatamos que, em primeiro lugar, a Fundação AFID continua a ter uma elevada procura nas suas respostas e serviços e em segundo, que todas as respostas ou serviços tiveram um aumento no número de candidatos, à exceção do CAO, da Creche e do Pré-Escolar. Ainda assim, não se trata de uma diminuição significativa, continuando estas respostas sociais a terem uma elevada procura ao longo dos anos.

b) Entrevistas de Avaliação

Indicadores	Resultados							2021		
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Nº de Entrevistas de Avaliação	306	184	347	310	260	373	↑	260	373	113

Em 2021 o número de entrevistas diagnósticas registou um aumento significativo. Isto deve-se ao reforço de recursos humanos na equipa do GPS e pelo facto das entrevistas relativas aos candidatos de SAD terem a passado para o GPS. Observamos ainda, que se deve ao constante aumento do número de candidatos na maioria das respostas sociais e serviços ao longo dos anos. Considera-se assim, que foi muito positiva a iniciativa de alargar a equipa de GPS, passando a existir um técnico para área da infância, outro para a área da reabilitação e outro técnico para área sénior, com a responsabilidade de análise das inscrições e realização de entrevistas de avaliação.

c) Nº de Clientes Admitidos

Resposta Social	Resultados							2021		
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Tendência	Meta	Res.	Desvio
CAO	6	7	2	3	4	7	↑	4	7	3
Lar Residencial	0	1	1	0	1	1	-	1	1	0
SAD	73	61	51	39	49	63	↑	49	63	14
ERPI	14	16	14	19	9	16	↑	9	16	7
Creche	71	59	43	64	66	153	↑	66	153	87
Pré-Escolar	18	12	14	17	14	21	↑	14	21	7
Formação Profissional	32	18	51	26	42	12	↓	42	12	-30

Tal como nos anos anteriores, em 2021, assistimos ao preenchimento das vagas previstas para maioria das respostas sociais e serviços em linha com os acordos de cooperação em vigor e com a saída de clientes por desistência de serviços. Constatamos também que o serviço da Formação Profissional, contrariamente às respostas sociais, admitiu um menor número de candidatos, o que está relacionado com a abertura de vários cursos no ano anterior, estando previsto para 2022 o início de novos cursos.

PC 2 – Cliente

a) *Nº de Clientes Atendidos*

Resposta Social	Resultados							2021		
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Tendência	Meta	Res.	Desvio
CAO	115	115	115	115	115	115	--	115	115	0
LAR Residencial	36	36	36	36	36	36	--	36	36	0
SAD	139	139	139	139	139	139	--	139	139	0
ERPI	63	63	63	63	63	63	--	63	63	0
Cantinas Sociais	100*	67*	67*	39*	39*	39*	--	39	39	0
Amasénior	86*	86*	65*	58*	58*	58*	--	58	58	0
Creche	153	153	153	153	153	153	--	153	153	0
Pré-escolar	25	25	25	25	25	25	--	25	25	0
Formação Profissional	26	47	87	76	105	79	↓	105	79	-26
CMFR	585**	493**	571**	376	284	499	↑	284	499	215
CRI	198	228	323	276	266	263	↓	266	263	-3
PIT'S	--	--	--	21	23	19	↓	23	19	-4

* Este valor diz respeito à média por dia;

De acordo com o quadro anterior, e como em anos anteriores, destacamos a manutenção do número de clientes atendidos, face ao previsto, nas respostas sociais com número fixo de clientes. Relativamente aos serviços da Fundação AFID, o CMFR regista um aumento no número de clientes atendidos face ao ano anterior, o que está relacionado com maior oferta de serviços com a integração da UADI por parte do Centro. Em relação à Formação Profissional, não se regista um aumento tão acentuado no número de clientes, uma vez que a maioria dos cursos iniciaram no ano anterior e estão ainda a decorrer. Por fim o decréscimo de clientes atendidos no CRI e em PIT's não é significativo.

b) *Indicadores do Processo*

Indicadores	Resultados							2021		
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Taxa de PDI's com Sucesso	87,6	87,3	89,8*	85,6	71,4	74,5	↓	88	74,5	-13,5
Média - Taxas de Sucesso PDI	87,9*	86,9	87,1	85,7*	78,3	78,9	↓	85	78,9	-6,1
Taxa de PDI's com Sugestão de Clientes	87,8*	82,1*	79,1*	77,8	58,4	68,5	↓	90	68,5	-21,5
Nº de Consultas a Clientes	754	900	1121	857	993	1447	↑	1000	1447	447
Nº de Organizações que proporcionaram estágios e inserção de Clientes	23	24	35	44	20	20	--	20	20	0
Taxa de Clientes nas Atividades de inclusão	57,4	43,5	45,7	51,1	43,7	32,6	↓	44	32,6	-11,4
Volume de Horas Grupo de Autorrepresentação	733	1822	1724	256	64	56	↓	1800	56	-1744
Nº Médio de serviços por cliente	5	5	6	5	5	5	---	5	5	0

*valores corrigidos em 2020

No quadro relativo aos indicadores de processo constatamos um decréscimo em quase todos os indicadores, à exceção do número de consultas a clientes. Mais uma vez, o cumprimento de alguns dos objetivos dos planos e atividades foram condicionados devido à pandemia. Ainda assim, os resultados dos indicadores relacionados com os planos individuais são ligeiramente melhores que no ano anterior, embora inferiores à meta esperada, como é o caso da taxa de sucesso do PDI (74,5%). Destacamos a necessidade de serem revistas algumas metas para os indicadores em questão, algo que foi já foi concretizado no plano de atividades de 2022.

Também a propósito da continuidade da pandemia em 2021, não foi possível melhorar a taxa de clientes em atividades de Inclusão (32,6%), bem como o número de organizações que proporcionam estágios (20). Aguardamos que 2022 seja um ano em que verdadeiramente se possa retomar atividades em parceria e desenvolver novas dinâmicas na comunidade.

PC 3 – Gestão de Pessoas

Indicadores	Resultados							2021		
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Nº de Colaboradores	213	220	230	243	260	263	↑	260	263	3
Taxa de Absentismo	6,4	9,2*	9,57*	6,61*	30,53	21	↓	30,53	21	9,53
Nº de Voluntários	20	25	28	34	34	15	↓	34	15	-19
Nº de Estágios Académicos ou Profissionais	57	64	68	75	26	34	↑	26	34	8
Nº Ações de Formação	177	134	43	62	119	66	↓	119	66	-53
Volume de horas de formação	5318	4277	4041	3711	2219	4652	↑	2219	4652	2433
Volume de formação em Contexto de Trabalho	2650	2700	364	1412	1327	2411	↑	1327	2411	1084
Taxa de Realização do Plano de Formação	84	89	43	86	68	74,9	↓	90	74,9	-15,1

Sobre o Processo Chave 3, salientamos que foi reformulado em 2021, dando lugar ao Processo Chave 3 - Gestão de Pessoas, que engloba os indicadores da formação. Neste novo processo destacamos alguns indicadores como o aumento do número de colaboradores (263), o que remete para o crescimento constante da instituição. Salientamos a diminuição da taxa de absentismo (21%) face ao ano anterior, o que, num ano ainda tão atípico, é bastante positivo. Destacamos o aumento no número de estágios académicos e profissionais (34), revelando o prestígio da Fundação AFID no exterior e elevada procura também enquanto possível entidade empregadora. De referir, ainda, que o número de voluntários diminuiu atendendo ao facto de apenas alguns puderam retomar a sua atividade em algumas repostas sociais ou serviços da Fundação AFID.

Por outro lado, contrariamente ao ano anterior, os indicadores relacionados com a formação interna apresentam uma tendência positiva e constatamos uma taxa de realização de 75%, superior ao ano anterior. Houve uma diminuição no número de ações de formação (66) mas, por outro lado, verificou-se um número de horas de formação mais elevado. As ações realizadas pelos colaboradores, incluindo as realizadas em contexto de trabalho, parecem ter tido

uma duração superior ao esperado em termos de horas de formação. Consideramos que os resultados apresentados são bastante positivos e são reflexo do esforço da Fundação AFID e dos próprios colaboradores em adquirir e melhorar as suas competências profissionais e pessoais.

PC 4 – CRI

Indicadores	Resultados							2021		
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Nº de Agrupamentos	7	7	11	11	11	11	--	11	11	0
Nº de Clientes	198	228	323	276	266	263	⬇	266	263	-3
Nº de Relatórios	203	267	354	295	282	289	⬆	282	289	7
Nº de Pareceres Técnicos	52	60	74	24	6	10	⬆	6	10	4
Taxa execução de sessões	--	--	73,3	79,6	73	80	⬆	73	80	7

Em 2021, tal como em 2020, o CRI teve que se reorganizar para dar resposta aos clientes dos 11 agrupamentos escolares aquando do encerramento dos estabelecimentos de ensino. Destacamos a elevada taxa de execução das sessões, sendo consistente com grande número de clientes atendidos em 2021.

PC 5 – CMFR

Indicadores	Resultados							2021		
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Nº de Clientes	585	493	571	376	284	499	⬆	284	499	215
Nº de Consultas	463	410	521	726	431	453	⬆	431	453	22
Volume de Sessões e Tratamentos	10541	9098	11402	11385	5495	6339	⬆	5495	6339	844
Nº de Altas	77	75	118	140	109	130	⬆	109	130	21

Em 2021 assistimos a aumento significativo do número de clientes do CMFR, número de consultas e consequente número de sessões e tratamentos. Este facto deve-se ao regresso de alguns clientes que interromperam os seus tratamentos, pela reabertura dos serviços de hidroterapia e ainda pela oferta de novos serviços no CMFR como seja a terapia da fala e a terapia ocupacional, provenientes do projeto UADI e que são contabilizados como clientes do Centro.

PC 6 – Gestão

Indicadores	Resultados							2021		
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Taxa de sucesso do Plano anual de Atividades**	91,9	91,8	93,1	88,2	63,1	81,5	⬇	90	81,5	-8,5
Nº de Parceiros	126	164	94	117	146	204	⬆	146	204	58
Média Anual de Avaliação das Parcerias	4,03	3,99	4,1	4,1	3,98	3,69	⬇	3,98	3,69	-0,29

Indicadores	Resultados							2021		
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Nº de Reuniões Externas	390	300	250	342	677	186	↓	677	186	-491
Nº de Reuniões Internas	594	560	548	589	415	420	↑	415	420	5
Grau de cumprimento do Plano de Calibração	100	100	100	100	100	100	--	100	100	0
Grau de Cumprimento do Plano de Marketing e Comunicação	77	98	91	82	89,7	88	↑	85	88	3
Nº Médio de visitas diárias às redes Sociais	2271	3436	3750	5975	2885***	4329	↑	1500	4329	2829

* valores corrigidos em 2020
* Indicador alterado em 2020
*** Novo método de contagem de visita diárias às redes sociais.

Dos resultados apresentados no quadro anterior, destacamos como pontos positivos a melhoria da taxa de sucesso dos planos de atividades (81,5%) que, apesar de não ser superior à meta esperada é significativamente superior ao ano passado. Este facto demonstra a capacidade da instituição em adaptar-se às contingências adversas de um segundo ano de pandemia e reinventar-se para fazer face às necessidades de clientes e famílias. Salientamos também o grau de cumprimento do plano de Marketing e Comunicação (88%), que novamente supera a meta esperada para o ano. Nesta área destaca-se também um aumento significativo das visitas diárias às redes sociais com o esforço e participação de todas as equipas para a criação de conteúdos que demonstram as atividades realizadas na instituição ao longo do ano. Também no âmbito da gestão, destacamos o aumento do número de parceiros da instituição, o que se traduziu em novas parcerias, por exemplo, para a realização de um maior número de estágios ou no apoio direto de parceiros em algumas iniciativas do ano, como seja os cabazes oferecidos aos colaboradores da Fundação AFID no último Natal.

PC 7 – Melhoria Contínua

Indicadores	Resultados							2021		
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Taxa de Resposta aos Questionários de Satisfação	80	60	77	52*	42,5	38,4	↓	70	38,4	-31,6
Grau de satisfação dos clientes	3,58	3,60	3,57	3,57	3,57	3,61	↑	3,8	3,61	-0,19
Grau de satisfação dos colaboradores	3,26	3,36	3,26	3,20	3,26	3,26	--	3,45	3,26	-0,19
Grau de satisfação dos Parceiros	3,78	3,80	3,59	3,74	3,76	3,80	--	3,8	3,8	0
Grau de satisfação dos Estagiários	--	--	--	--	--	3,32	--	3	3,32	0,32
Grau de satisfação dos Voluntários	--	--	3,12	2,93	2,97	3,63	↑	3,4	3,63	0,23

Nº de Atividades de Benchmarking e *Benchlearning* (interno e externo) **	11	10	12	14*	10	18	↑	10	18	8
N.º de Reclamações	2	5	1	0	0	0	--	0	0	0
N.º de Elogios	8	0	4	6	10	27	↑	10	27	17
Nº de Ocorrências	101	68	102	135	103	127	↓	120	127	7
Não conformidades	38	74	78	102	58	69	↓	50	69	19
Nº de Sugestões	53	65	72	92	45	84	↑	30	84	54
Tempo médio (dia) de tratamento do Ger 35	54	34	42	79	64,6	84,6	↓	42	84,6	42,6
Taxa de execução do Plano Desenvolvimento da Qualidade	95	95	96	75	66,6	70	↓	76	70	6
Taxa de Ações de Melhoria Eficazes	86,2	84	84	75	86,6	73	↓	82	73	9
Nº total de Projetos**	5	7	8	16	12	7	↓	9	7	2
Nº de candidaturas realizadas ***	--	--	--	8	17	13	↑	6	13	7
Nº de Serviços Criados ou Desenvolvidos	3*	4*	4*	6*	2	3	↑	2	3	1

*valores corrigidos em 2020

** Indicador alterado em 2020

*** novo indicador em 2020

Com base no quadro anterior, verificamos que ao nível de avaliação da satisfação, a taxa de resposta aos questionários continua aquém do esperado (38,4%), ou seja, este facto levará a uma reflexão sobre a altura em que se pretende aferir a satisfação para com a instituição (geralmente final ou início do ano) e ainda o próprio instrumento de avaliação da satisfação pode ser alvo de uma reavaliação. Importa recordar a alteração aos questionários de satisfação no ano passado, com um aumento e reformulação de algumas questões, com inclusão de novas temáticas como os direitos e a ética, a autonomia e a funcionalidade, as instalações e as acessibilidades, a resolução de problemas e a tomada de decisão, etc. De referir, que pela primeira vez este ano foi aferido o grau de satisfação de estagiários, tendo-se obtido um valor positivo (3,32). Facto que levou à elaboração de um questionário específico para os estagiários.

Destacamos como positivo o aumento da satisfação de clientes (3,61), voluntários (3,63) e ainda dos parceiros (3,80) como prova do esforço da Fundação AFID em responder às necessidades e expectativas dos mesmos. Mais uma vez, a instituição teve que se reorganizar e adaptar às contingências causadas pela situação pandémica, tendo conseguido, por exemplo, proporcionar as ações de formação profissional à distância, em formato online, durante o encerramento de respostas e serviços. Também se proporcionou o acompanhamento às crianças da creche e pré-escolar, através da plataforma informática WEDUC. Ao nível da satisfação dos colaboradores, constatamos que a satisfação é idêntica ao ano anterior (3,26), o que remete para a consolidação da satisfação dos colaboradores face a algumas mudanças nos últimos anos e que foram sentidas como positivas como seja a criação do Gabinete de Gestão de Pessoas e o alargamento do Gabinete Psicossocial.

Constatamos que a atividade de *benchmarking* e *benchlearning* em 2021 foi substancialmente superior ao ano anterior, por forma a responder a um plano elaborado no início do ano e que contou com a participação da maioria das respostas sociais e serviços. No entanto, esta atividade é, geralmente, realizada em parceria com outras instituições ou empresas, o que nem sempre foi fácil de executar atendendo aos constrangimentos da pandemia e à priorização da prestação do serviço aos clientes em detrimento da procura da melhoria dos serviços.

Relativamente às ocorrências, sugestões, e não conformidades constatamos uma tendência positiva ao nível dos elogios (27) e das sugestões (84), constituindo-se este facto revelador da opinião dos clientes, famílias e colaboradores que vem sendo a ser registada. Por outro lado, também demonstra o acompanhamento ao sistema de gestão da qualidade. Noutro sentido, observamos um aumento do número de não conformidades (69), o que não sendo um facto positivo é exemplo da monitorização e avaliação de todo o sistema. Destacamos ainda um aumento no tempo médio de tratamento das ocorrências, não conformidades e sugestões (84,6) registadas no impresso GER35, o que atendendo à utilização de uma aplicação informática para gestão deste impresso não seria expectável.

Salientamos que a taxa de execução do plano da qualidade (70%) melhorou face ao ano anterior, ainda assim ficou aquém do previsto em termos de meta. De igual modo, a taxa de ações de melhoria eficazes (73%) é inferior ao esperado. Estes resultados podem estar associados às diversas contingências do ano e à priorização da prestação dos serviços nas diversas respostas sociais e serviços.

Destacamos o número de Projetos (7) que foram todos aprovados em 2021 e que em muito contribuem para melhoria da qualidade dos serviços prestados pela Fundação AFID, em conjunto com parceiros nacionais e internacionais. Destaque ainda para o número elevado de candidaturas a projetos (13), 11 nacionais e 2 internacionais, o que superou a meta prevista para o ano de 2021.

Por fim, destacamos os três novos serviços de 2021 – o serviço 'Estimular com sorriso' (SAD), que consiste na implementação de atividades de estimulação cognitiva no domicílio a clientes do serviço de apoio domiciliário; o serviço Conversas com...'' (Formação Profissional), onde se pretende convidar várias pessoas com experiências nos temas dos cursos de formação; e o apoio da Psicologia à comunidade com a disponibilização deste serviço no CMFR.

PC 8 – Formação MQPDI

Indicadores	Resultados							2021		
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Nº de Ações de Formação	5	15	7	13	17	14	--	14	14	0
Volume de horas de formação	26574	60018	61446	71353	69034	80249	▮	114480	80249	-34231
Taxa Plano de Formação	95	100	96	100	79,2	100	▮	79,2	100	20,8

A Formação Profissional realizou em 2021 o número de ações previstas, para os 3 projetos a decorrer, tendo algumas terminado, conforme previsto, e outras transitaram para o ano

seguinte. Não se cumpriu o volume de horas de formação previstas para o ano em questão devido à desistência de alguns formandos. Destacamos a continuidade das ações de formação à distância, aquando do período de confinamento de 2021. Prevê-se a abertura de novos cursos em 2022, através dos apoios concedidos pelo IEFP ao abrigo da Medida de Qualificação das Pessoas com Deficiência e Incapacidade (MQPDI).

Em resumo, a Fundação AFID melhorou os resultados em alguns indicadores de desempenho ao longo de 2021, tendo sido possível encontrar novas estratégias para gerir os constrangimentos causados pela pandemia, como seja novas abordagens junto dos clientes e famílias como resposta às suas necessidades e expectativas. Foi também realizado um esforço por continuar a proporcionar aos colaboradores condições de trabalho, reconhecendo o seu trabalho ao longo do ano. Prova disso foi o cabaz entregue aos colaboradores por altura do natal que era acompanhado por um diploma elogiando as principais qualidades do colaborador. Prevê-se ainda novas alterações ao nível da avaliação de desempenho para 2022, conforme sugestão de muitos colaboradores e o reforço do acompanhamento ao prestador de serviços de refeições com vista à melhoria da qualidade das refeições.

3.3.4. Não conformidades e Ações corretivas

Em 2021 foram registadas 280 utilizações do impresso Ger35 - Não Conformidades, Ocorrências, Sugestões e Oportunidades de Melhoria, mais 74 do que no ano anterior. Dos 280 registos no GER25, 69 (24,6%) dizem respeito a não conformidades provenientes das auditorias realizadas no ano.

Indicadores	Resultados				
	1ºT	2ºT	3ºT	4ºT	Total
Nº de registos Ger35	30	70	49	131	280
Não conformidades	0	7	8	54	69
Ocorrências	24	37	34	32	127
Sugestões/Oportunidades de melhoria	6	26	7	45	84

De acordo com o quadro anterior verificamos que no 4ºT regista o maior número de não conformidades e oportunidades de melhoria, o que é coincidente com as auditorias interna e externa, que se realizam todos os anos. Destacamos, no entanto, o elevado número de sugestões no 2ºT, o que está associado aos relatórios da satisfação e aos relatórios de segurança e saúde no trabalho, que se realizam anualmente após avaliação da satisfação e as visitas de segurança aos equipamentos sociais da instituição.

O gráfico que apresentamos de seguida revela a distribuição por áreas funcionais, sendo que o maior número de entradas no ger35 (41) é registado pela manutenção e transportes, seguido do CAO (33) e da ERPI (30).

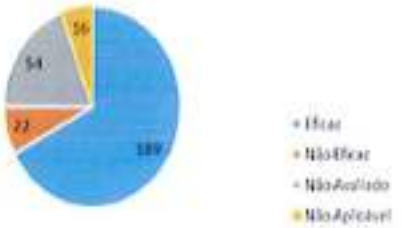


Em 2021 con fere às não conformidades na área alimentar (23) e a um aumento do número de não conformidades face ao ano anterior. Já a área da manutenção e transportes aumentou significativamente o número de não conformidades (18) relativamente ao ano anterior. Por outro lado, registamos um número elevado de não conformidades ao nível do processo de clientes (20), o que deverá levar a uma reflexão por parte da Fundação AFID sobre as causas de um aumento das não conformidades associadas aos processos dos clientes nas respostas sociais e serviços nos últimos dois anos.

Indicadores de Não Conformidades	Resultados	
	Nº	%
Processo de Clientes	20	28,9%
HACCP	23	33,3%
Sistema de gestão da Qualidade	2	2,89%
Manutenção de Edifícios e infraestruturas	18	26%
Fornecedores	1	1,44%
Processo de Gestão	0	0%
Limpeza das Instalações	5	7,2%
Viaturas	0	0%
Recursos Humanos	0	0%
Total	**69**	**100%**

Conforme já referido, na tabela anterior verificamos que a maioria das não conformidades ao longo de 2021 aconteceram no HACCP (33,3%), mais concretamente nas cozinhas geridas por um prestador de serviços UNISELF. Destacamos a inexistência de não conformidades na área dos recursos humanos, viaturas e processo de gestão e a diminuição no número de não conformidades no Sistema de Gestão da Qualidade (2) e nos Fornecedores (1), comparativamente com o ano anterior.

Eficácia Ger35



Por fim, reportamos no gráfico seguinte a eficácia do tratamento das não conformidades, ocorrências e sugestões de 2021. Assim sendo, o tratamento dos 280 registos no ger35 verificamos que 189 foram eficazes e apenas 6 não eficazes. Dos 54 ger35 não avaliados, importa clarificar que pode ainda não ter sido possível avaliar a eficácia do tratamento pelo facto do plano de ação corretiva

não ter sido concluído ou mesmo implementado por algum motivo. Aguardamos a implementação das medidas corretivas e possíveis alterações ao sistema de gestão da qualidade. De referir, ainda, que existem 16 registos no Ger35 que não são passíveis de tratamento, logo consideramos como não aplicável.

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 2021 foi realizada a 9, 10 e 30 setembro e 1 outubro a todos os equipamentos sociais da Fundação AFID. Esta auditoria interna a todo o sistema de gestão resultou num relatório com 54 constatações distribuídas entre Não conformidades e Oportunidades de melhoria conforme apresentado na tabela seguinte:

Auditorias			Resultados			
Data	Tipo	Norma	NCm	AS	OM	Total
9, 10 e 30 setembro e 1 outubro	Auditoria Interna	NP EN ISO 9001:2015	26	0	28	54

Conforme se pode verificar no quadro anterior a auditoria interna resultou em 54 constatações, 26 não conformidades e 28 oportunidades de melhoria. Comparativamente com o ano anterior, o número de constatações foi idêntico, mas obtivemos em 2021 um maior número de oportunidades de melhoria em detrimento das não conformidades.

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

Auditoria Interna		
Nº	**Requisito**	**Não conformidade**
1	7.1.3 Recursos	Infraestrutura AFID Geração
2	7.1.3 Recursos 3.5.3 a) Lar e 3.5.3 a) CAO	Manutenção de extintores
3	7.1.3 Recursos 3.5.3 Lar	Manutenção de extintores
4	7.1.3 Recursos 3.4.1 e) CAO	Entrada do edifício da Sede
5	7.1.3 Recursos	Espaço do refeitório da AFID Geração
6	7.1.3 Recursos	Infraestrutura Creche CRZ
7	7.1.3 Recursos	Infraestrutura Creche Venteira
8	7.1.3 Recursos	Tenda multiusos

9	7.1.3 Recursos	Cozinha AFID Geração
10	7.1.3 Recursos 3.4.1 e) Lar 3.4.1 e) CAO	Limpeza sede
11	7.1.3 Recursos 3.4.2 e) Lar 3.4.2 e) CAO	Cozinha Sede
12	8.2.2 Requisitos para produtos e serviços	Medicação Creche CRZ
13	8.2.4 Alterações aos requisitos para produtos e serviços 4.3.2 f) CAO 4.3.3 n) CAO	Processo cliente CAO
14	8.2.4 Alterações aos requisitos para produtos e serviços 4.3.2 f) CAO 4.3.3 n) CAO	Processo cliente CAO
15	8.1 Planeamento e controlo operacional	Avaliação de fornecedores
16	8.4.2 Controlo de processos, produtos e serviços de fornecedores externos 4.7.2 d) Lar 4.7.2 d) CAO	Cozinha Sede
17	8.4.2 Controlo de processos, produtos e serviços de fornecedores externos	Ficha Aptidão UNISELF
18	8.5.1 Produção e prestação do serviço 4.6 g) CAO	Toma de medicação de cliente de CAO
19	8.5.1 Produção e prestação do serviço 4.7.2 e) Lar 4.7.2 e) CAO	Registos HACCP UNISELF
20	8.5.1 Produção e prestação do serviço	Cozinha Venteira
21	8.5.1 Produção e prestação do serviço 4.6 c) CAO	Mapa de medicação de cliente de CAO
22	8.5.1 Produção e prestação do serviço 4.7.2 SAD	Cozinha Creche CRZ
23	8.5.2 Produção e prestação do serviço	Processos Clientes Creche Geração
24	8.5.1 Produção e prestação do serviço	Copa Creche Geração
25	8.5.4 Produção e prestação do serviço 4.7.2 e) SAD	Registos HACCP UNISELF
26	9.1.1 Monitorização, medição e melhoria	Inspeções gás e análise água

De acordo com a tabela apresentada anteriormente, constatamos que a maioria das não conformidades (11) registadas no âmbito da auditoria interna estão relacionadas com o requisito 7.1.3 Recursos, seguido do requisito 8.5.1 Produção e Prestação do Serviço, com 11 e 6 constatações, respetivamente.

Do total de 26 não conformidades apresentadas na tabela anterior, 5 ainda se encontram em fase de tratamento e uma revelou-se não eficaz no tratamento aquando da avaliação de eficácia. As restantes 20 não conformidades estão encerradas e o seu tratamento revelou-se eficaz.

Desta auditoria interna destacamos ainda um conjunto de 28 oportunidades de melhoria, mais 10 que no ano anterior. À semelhança das não conformidades, foram registadas várias oportunidades de melhoria no requisito 7.1.3 Recursos (5). Das 28 oportunidades de melhoria 18 já foram tratadas com eficácia. As restantes 10 oportunidades de melhoria encontram-se em fase de tratamento.

Auditorias a Fornecedores

Em 2021 realizaram-se visitas de acompanhamento trimestrais às quatro cozinhas (Sede, Geração, Venteira e CRZ) operadas pelo prestador de serviço UNISELF. Assim sendo, foram realizadas 12 visitas de acompanhamento às cozinhas no sentido de avaliar in loco a prestação deste fornecedor de serviço das refeições. Nestas visitas foram realizadas análises de controlo de qualidade à alimentação, superfícies e equipamentos das cozinhas com resultados dentro dos limites definidos legalmente. Destas visitas de acompanhamento foram registadas no GER35, 13 não conformidades, sendo que a maioria destas constatações se encontram resolvidas ou em fase de resolução.

Auditorias de 3ª Parte

No âmbito da Norma NP ISO 9001:2015 e dos Referenciais da Qualidade da Segurança Social (nível A), realizou-se em 2021 uma auditoria externa ao Sistema de Gestão pela entidade certificadora APCER aos serviços e respostas sociais da Fundação AFID, onde constatamos o seguinte desempenho:

De acordo com a tabela verificamos que o número de constatações em 2021 continua a

Auditorias			Resultados			
Data	Tipo	Norma	NCm	AS	OM	Total
14, 15 e 16 dezembro	Auditoria Externa	NP EN ISO 9001:2015	11	1	15	27
14, 15 e 16 dezembro	Auditoria Externa	MRS CAO, LRD, SAD	12	0	18	30

aumentar, tal como no ano passado. Totalizamos 57 constatações na auditoria externa, 27 na auditoria ISO 9001:2015 e 30 na auditoria aos Manuais da Segurança Social. De referir que algumas constatações se repetem em ambos os referenciais de qualidade, mais concretamente 6 não conformidades e 20 oportunidades de melhoria registadas em ambos os referenciais.

De seguida apresentamos o descritivo das não conformidades registadas no âmbito da auditoria externa em 2021, a saber:

Auditoria ISS			
Nº	Requisito	Modelo RS	Não conformidade
1	1j)	SAD, CAO e LRD	Alinhamento entre as orientações estratégicas e objetivos estratégicos
2	3.4.1 d)	SAD, CAO E LRD	Inspeção periódica ao elevador NST 341
3	4.3.1. e) a g)	LRD	Avaliação diagnóstica de cliente
4	4.4.1. e) a g)	LRD	Avaliação necessidades de cliente
5	4.4.2. a)	SAD	Plano de Desenvolvimento Individual
6	4.5. K)	SAD	Revisão periódica do PADP
7	4.5. i)	LRD	Autorização das famílias para atividades
8	4.7.1. g)	SAD, CAO E LRD	Data e de informação do responsável pela sua elaboração
9	5 d)	SAD, CAO E LRD	benchmarking relativas à avaliação da satisfação dos clientes
10	6 d)	SAD, CAO E LRD	benchmarking relativas à avaliação da satisfação dos colaboradores
11	7.1 e)	SAD, CAO E LRD	Dados concretos acerca do desempenho social

12	7.2 e)	SAD, CAO E LRD	Resultados relativos ao desempenho ambiental

Das não conformidades apresentadas na tabela anterior, 5 encontram-se tratadas e de forma eficaz, 6 encontram-se em tratamento e 1 não terá qualquer tratamento, por não se considerar como não conformidade. Relativamente às restantes, em 2022 daremos seguimento ao planeamento das ações corretivas.

Auditoria ISO		
Nº	Requisito	Não conformidade
1	7.1.3 Infraestrutura	Doseamento dos produtos desinfetantes
2	7.1.3 Infraestrutura	Monitorização da presença de legionella
3	8.5.1 Controlo da produção e da prestação do serviço	Avaliação do PDI do aluno 289
4	8.5.1 Controlo da produção e da prestação do serviço	Entrada na Cozinha da creche venteira
5	8.5.1 Controlo da produção e da prestação do serviço	Registo da medicação Ger 026, do aluno 314
6	8.5.1 Controlo da produção e da prestação do serviço	Registo da medicação Ger 026, do aluno 209
7	8.5.1 Controlo da produção e da prestação do serviço	Plano de Desenvolvimento Individual do utente n.º 935
8	8.5.1 Controlo de produção e da prestação do serviço	Avaliação e revisão periódica do PADP
9	8.5.1 Controlo de produção e da prestação do serviço	Autorização por parte das famílias
10	8.5.1 Controlo de produção e da prestação do serviço	Data e de informação do responsável
11	8.5.1 Controlo de produção e da prestação do serviço	Avaliação diagnóstica do utente L053/20
12	7.1.3 Infraestrutura (AS)	Inspeção periódica ao elevador NST 341 OTIS

A informação que consta na tabela anterior refere-se às 12 não conformidades registadas no âmbito da auditoria à norma NP EN ISO 9001:2015 e damos nota que de momento apenas 5 não conformidades estão ainda em fase de tratamento. As restantes 7 já se encontram encerradas e o seu tratamento avaliado com eficácia. De referir, que a área sensível é tratada como uma não conformidade.

Por fim, relativamente às 13 oportunidades de melhoria registadas em ambos as auditorias, no âmbito da auditoria externa pela APCER, foram concluídas apenas 2 com eficácia, 2 não vão ser implementadas e as restantes 9 aguardam seguimento durante o ano de 2022.

Visitas de acompanhamento

Em maio de 2021 foram realizadas visitas de acompanhamento no âmbito da Segurança e Saúde no Trabalho (SST) e em junho realizaram-se simulacros a todos os equipamentos sociais da Fundação AFID. Dai surgiram algumas oportunidades de melhoria registadas no GER 35. Foram ainda realizadas ao longo de 2021 visitas de acompanhamento a fornecedores, nomeadamente ao prestador de serviços de refeições – UNISELF, conforme referido anteriormente.

Por fim, foram realizadas pelo Departamento da Qualidade, em conjunto com a Direção de Ação Social e a Direção Adjunta, visitas a todas as respostas sociais e serviços entre julho e agosto de 2021 com vista à preparação para as auditorias interna e externa do mesmo ano.

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, ao todo foram avaliados 47 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.

Nível de avaliação	2020	2021
Insatisfatório	0	
Suficiente	4	5
Bom	22	15
Muito Bom	22	25
Excelente	2	2

Os resultados da avaliação de fornecedores são apresentados na tabela ao lado. Verificou-se uma melhoria nos resultados obtidos tendo em conta a diminuição do número de fornecedores. Entendeu-se, em 2021, manter o número reduzido de fornecedores, através da utilização do critério de grande impacto de prestação de serviços e produtos que os mesmos têm na Fundação AFID.

3.4. Adequação dos Recursos

3.4.1. Gestão de Pessoas

Colaboradores

O maior investimento tem sido, sem dúvida, ao nível dos **colaboradores**. A nossa estratégia de gestão em 2021, assenta na consolidação do Gabinete de Gestão de Pessoas. Um gabinete de porta aberta para os colaboradores, para os ouvir nas suas necessidades profissionais e pessoais. No que concerne à distribuição por níveis de estudo e/ou categorias profissionais, os colaboradores da Fundação estão distribuídos da seguinte maneira:

CATEGORIAS PROFISSIONAIS	Número 2019	%	Número 2020	%	Número 2021	%
Técnicos – Mestrado	5	2,1%	13	5%	11	4.2
Técnicos – Licenciados	43	17,7%	40	15,38%	44	16.7
Técnicos – Não Licenciados	9	3,7%	5	1,92%	3	1.1

Ajudantes de Ação Direta	86	35,4%	79	30,38%	85	32.3
Monitores	7	2,9%	14	5,38%	14	5.3
Auxiliares de Ação Educativa	19	7,8%	19	7,30%	19	7.2
Motoristas/Segurança/Manutenção	7	2,9%	9	3,46%	9	3.4
Limpeza / Lavandaria	17	7%	14	5,38%	13	4.9
Administrativos	6	2,5%	6	2,30%	6	2.2
Pessoal em Outsourcing	37	15,2%	58	22,31%	55	20.9
Estágios Profissionais	7	2,9%	3	1,15%	4	1.5
TOTAL	243	100%	260	100%	263	100%

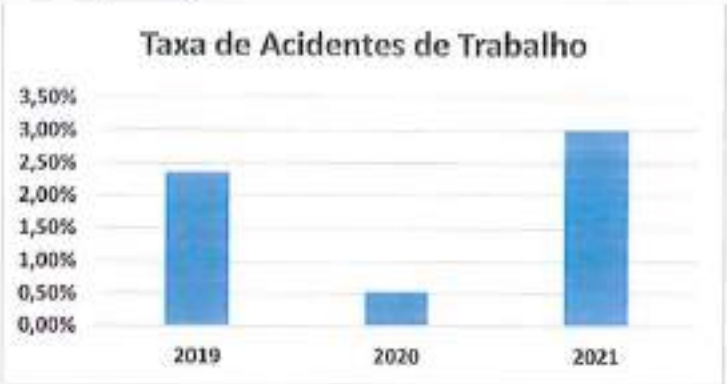
Notas: O serviço de refeições é contratado a uma empresa externa, atualmente a UNISELF, que trabalha em regime de *outsourcing*, pelo que as 18 pessoas que funcionam na cozinha são da responsabilidade dessa empresa. Na área da saúde, os serviços de medicina da Associação Médica - O Vigilante e os serviços de enfermagem da Enfermagem4You, são ambas empresas externas, em regime de *outsourcing*, envolvendo 2 médicos e 3 enfermeiros.

Resultados da Avaliação de Desempenho

Os resultados da avaliação de desempenho têm mantido o mesmo nível de anos anteriores, onde ronda os 3,2. Nos questionários de satisfação, a avaliação de desempenho tem sido sempre uma das questões com nota menos positiva, entendemos que é uma área para melhoria em 2022.

Saúde e Segurança

Podemos observar que o número de acidentes de trabalho aumentou substancialmente. O número de colaboradores aumentou e apesar das ações de formação de saúde e segurança no trabalho realizadas ao longo do ano e as formações dos colaboradores na sua área de trabalho na tentativa de evitar lesões profissionais, não conseguimos manter o numero do ano anterior. Pode-se justificar que foi um ano atípico com muita pressão nos colaboradores, quer ao nível físico, mas sobretudo ao nível psicológico.



Desenvolvimento de competências

No ano de 2021 foram contabilizadas 4652 horas de formação para os colaboradores da Fundação. Todas as respostas ou serviços tiveram colaboradores inseridos nas ações de formação. A cada final de ano é realizado um levantamento de espectativas junto dos colaboradores no sentido de perceber as suas necessidades de formação. Depois são traçadas as ações de formação respeitantes às necessidades apresentadas, que podem ser dadas internamente ou por entidades externas.



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 420 reuniões internas, em 2021, privilegiando as reuniões *online*. Outros dos meios para o envolvimento é a apresentação de sugestões no nosso GER35.

Voluntários

Este ano de 2021, já conseguimos retomar a entrada dos voluntários nos nossos espaços, mesmo que com algumas limitações. Apesar das contingências, conseguimos manter no final de 2021, 15 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:

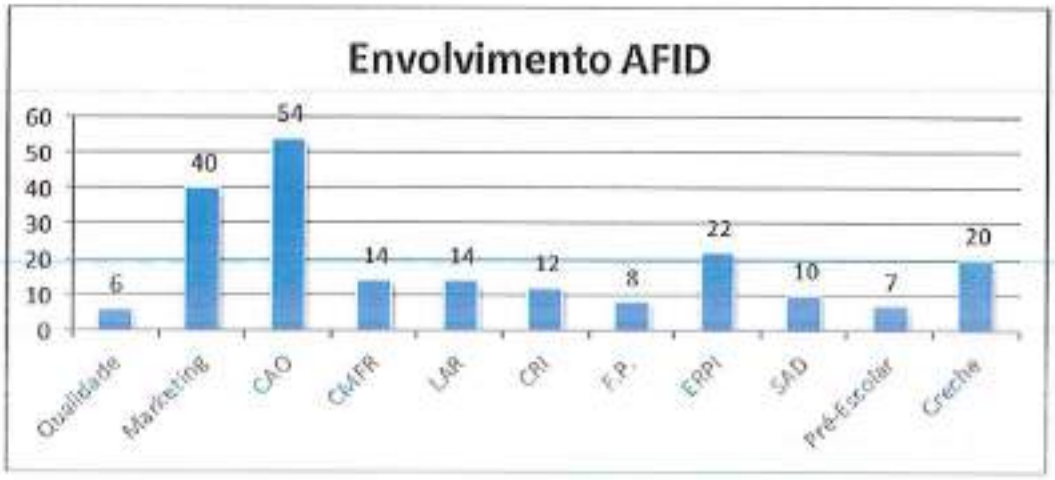
- ✓ A **Manutenção** dos equipamentos e do edificado é um serviço fundamental, no sentido da boa apresentação dos edifícios e das condições de segurança. O desenvolvimento das atividades, dependeu em grande parte da eficácia e eficiência deste serviço salientando-se também, a aquisição de máquinas, bem como a sua manutenção.
- ✓ **Transportes** – 23 Viaturas, (5 carrinhas de 9 lugares adaptadas a Pessoas com Deficiência; 3 carrinhas de 9 lugares; 1 carrinha de 15 lugares de transporte adaptado a pessoas com deficiência; 1 ligeiro de mercadorias de caixa aberta para o serviço de jardinagem; 7 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 e que este ano teve um destaque grande com o aumento exponencial de trabalho.
- ✓ **Jardinagem** – Este serviço é prestado pela empresa de inserção social AfidGreen;
- ✓ **Lavandaria** – É um serviço interno prestado aos clientes do LAR Residencial, da Estrutura Residencial para Idosos e ao Serviço de Apoio Domiciliário.

Serviços Transversais a toda a Organização

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

3.4.3. Parcerias

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



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

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

A Fundação AFID Diferença através das Respostas Sociais e Serviços existentes conta já com 204 entidades parceiras, com as quais são estabelecidos protocolos para o desenvolvimento de atividades e serviços. Podemos observar no gráfico que apesar de as parcerias serem transversais a todas as áreas de ação da Fundação, as parcerias institucionais, quer nacionais, quer internacionais, assim como as parcerias ao nível do Marketing e do Centro de Atividades Ocupacionais, são as que ocupam maior dimensão. Como exemplo temos o aumento do número de parcerias do Marketing que surgiram para a criação Cabaz de Natal oferecido aos colaboradores em 2021.

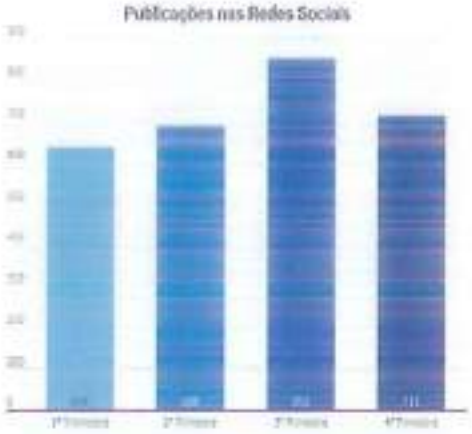


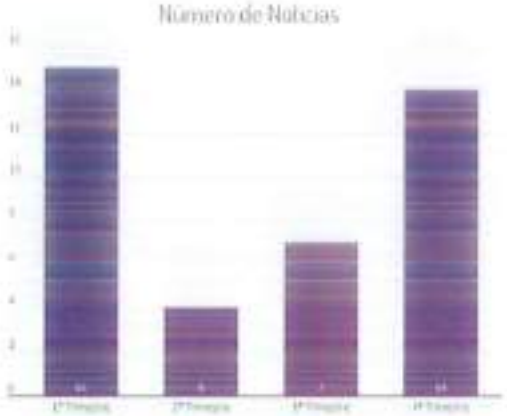
Cada entidade parceira foi avaliada em 4 itens: partilha de recursos, facilidade de comunicação; melhoria dos serviços e cumprimento dos objetivos.

As parcerias que tivemos este ano, foram parcerias dinâmicas que dinamizaram algumas atividades para a Fundação, como por exemplo a campanha "REMODE'LAR", enquadrada no Giving Tuesday 2021 e que permitiu, através da responsabilidade do parceiro "A Padaria Portuguesa", dotar os nossos espaços comuns no Lar Residencial e na ERPI com várias poltronas, assim como uma explanada para os nossos clientes. 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 CAO para o desenvolvimento das suas capacidades.

3.4.4. Marketing e Comunicação

Num ano que se pensava de retoma da pandemia, veio uma nova variante, que obrigou a novo confinamento e que tornou difícil a realizações de ações de Marketing e comunicação, Contudo não deixámos de fazer 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 4329 e estar presente em **40 notícias** nos nossos media nacionais, desde de ser noticiado na TV, na imprensa escrita, na Rádio e cada vez com maior incidência na Imprensa *Online*, que vem sendo um dos meios de comunicação mais utilizados neste situação de pandemia.





Estivemos presentes numa televisão nacional, na TVI, numa reportagem realizada no Programa "Dois às 10" com o apresentador Cláudio Ramos e Maria Botelho Moniz, com audiência de 338.417 viewers, sendo o assunto "Sobreviver à Covid19, que contou com a presença da Diretora técnica na nossa ERPI e com uma cliente. O feedback muito positivo com vários contatos através das redes sociais a dar os parabéns à Fundação pela maneira como lidou com toda a situação pandémica e pela sua intervenção nos idosos. De referir também, a notícia do Jornal Expresso, 4 páginas que falam sobre o projeto "Desconfinar em Movimento", um projeto que tem como objetivo ajudar os nossos clientes da área da deficiência no seu regresso à vida normal na Fundação AFID, mas através do desporto, mais propriamente o Padel.

A Fundação conta como plataformas de comunicação externa e interna o site www.afid.pt, mas também com o Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter, um canal no Youtube e as newsletters das várias respostas e serviços. Nesse sentido, em 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

Como ação de responsabilidade social temos algumas formas de apoiar os nossos colaboradores fora do seu serviço. Uma das principais ações é a prioridade na admissão dos filhos dos colaboradores nas creches da Fundação AFID, 10% dos colaboradores contam com este apoio, o seguro de saúde atribuído a colaboradores é outras formas de apoio e o estabelecimento de um protocolo de descontos na Farmácia Remédios e na Associação O Vigilante, parceiros da Fundação, assim como na Agência de Viagens Travelutions, entre outros.

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

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

- **Utilização de materiais reciclados:**
  - ✓ 100kg de papel utilizados em trabalhos no atelier de papel;
  - ✓ 80 caixas de ovos originaram trabalhos com 120 flores;
  - ✓ 1900 cápsulas de café originaram trabalhos para dias comemorativos;
  - ✓ 320 rolhas de cortiça deram origem a diversos trabalhos ocupacionais;
  - ✓ 420 pacotes de leite que são usados na elaboração de trabalhos diversos.

- Medidas de reciclagem dos materiais:
  - ✓ Tratamento do papel e cartão no atelier do papel;
  - ✓ Utilização de cápsulas de café nas Unidades de CAO;
  - ✓ Utilização das caixas de cartão das fraldas para armazenamento de materiais na ERPI;
  - ✓ Reaproveitamento de diversos materiais recicláveis em decorações dos espaços;
  - ✓ Realização de compostagem através da reutilização de detritos verdes;
  - ✓ Reutilização de material de madeira que constituía o parque infantil na realização de canteiros/viveiros.
  - ✓
  - ✓ **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.

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

Outras medidas relacionadas com a responsabilidade ambiental foram o material de madeira que constituía o parque infantil na realização de canteiros/viveiros e plantação de novas árvores no nosso espaço de horta pedagógica. De futuro prevemos a aquisição de 3 veículos 100% elétricos para SAD, no sentido de minimizar o consumo de combustíveis poluentes.

3.4.6. Ambiente para a Operacionalização dos Processos de Trabalho

Organização tem promovido um ambiente propício ao desenvolvimento e operacionalização dos processos de trabalho. O ano de 2021, foi de uma importância decisiva pelo dinamismo do nosso GPS no acompanhamento dos colaboradores, onde os colaboradores

tiveram de acompanhar clientes infetados com COVID19 e eles próprios alguns passando por essa infeção. Para isso, foi feita a avaliação dos riscos profissionais, não apenas do ponto de vista físico, mas também no que se refere aos riscos psicológicos e à prevenção do *Burnout*.

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

- ✓ Atividades de gestão emocional das equipas – Curso de Inteligência Emocional;
- ✓ Reuniões de Gestão de Caso em Equipa;
- ✓ Formação em contexto de trabalho;
- ✓ Oferta de cabazes de natal aos colaboradores.

3.5. Eficácia das Ações empreendidas para tratar Riscos e Oportunidade

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 cujo nível de risco assim o determinou. O balanço de acompanhamento é evidenciado no ficheiro Contexto, Riscos e Oportunidades 2021, de 31 de dezembro de 2021. Nesse documento é igualmente evidenciada a decisão para as ações que se revelaram não eficazes. De seguida apresentamos os resultados mais importantes da analise do tratamento de riscos e oportunidades de 2021.



No âmbito da Norma ISO 9001:2015 foi implementada uma metodologia de análise e tratamento de riscos e oportunidades. Em 2021 foram identificadas 27 situações, através do preenchimento do ficheiro contexto – riscos e oportunidades, 15 riscos (maioria no PC06 Gestão) e 12 oportunidades de melhoria (também a maioria no PC06 Gestão).

Neste seguimento e avaliando as 31 ações previstas, verificamos que foram implementadas 27 ações, sendo que 22 foram consideradas eficazes. Alcançamos uma taxa de eficácia de 70,97%.

3.6. Oportunidades de Melhoria

Em 2021 foram identificadas um conjunto de ações de melhorias nas auditorias internas, de certificação, visitas de acompanhamento do ISS e pelos processos de autoavaliação interna. Destacamos as seguintes, que se constituem com uma maior importância e um maior impacto na prestação dos serviços sociais da Fundação AFID:

- ✓ Atualização constante do plano de contingência para COVID-19 ao longo do ano, alteração do plano de higienização e formação às equipas;

- ✓ Desenvolvimento do Plano de Benchmarking interno e externo e Plano de Saúde e Segurança e implementação dos mesmos;
- ✓ Avaliação da satisfação dos estagiários através de um novo questionário de avaliação;
- ✓ Desenvolvimento de uma nova metodologia de avaliação da qualidade de vida dos clientes da área da reabilitação;
- ✓ Formação para colaboradores de instituições da área sénior sobre trabalhar com pessoas com demência;
- ✓ Reforço do acompanhamento ao prestador de serviços através da contratação de uma responsável para monitorizar este serviço e realizar visitas de acompanhamento;
- ✓ Revisão de diversos documentos do Sistema Gestão de Qualidade, incluindo revisão do Tableaux de Bord;
- ✓ Implementação de uma aplicação informática para gestão do tratamento das ocorrências não conformidades e sugestões - Ger35;
- ✓ Implementação de uma plataforma informática de gestão da frota automóvel.

4. Atividades Desenvolvidas

Participação em Feiras 2021

- Feira de Verão, no Espaço Vida da Fundação AFID Diferença;
- Feira de Natal, no Espaço Vida da Fundação AFID Diferença;
- Feira de Natal, na Loja de Alfragide do Leroy Merlin Portugal;
- Feira de Natal, no Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa (ISCTE-IUL);

Exposições 2021

- Palácio Baldaya - Exposição "Gira Sol";
- No espaço Vida da Fundação AFID - Exposição "Dia das Fundações";
- No espaço Vida da Fundação AFID - Exposição "Santo António";

Participação em Concursos e Prémios conseguidos pelos Clientes 2021

- Participação no Colóquio CRIARTE, APPACDM Ponte de Lima;
- Concurso Arte e Criatividade 2021, organizado pela Câmara Municipal de Almada, com exposição da Oficina da Cultura – prémio para os clientes Isabel Silva, Marcelo Durão e Marco Correia;

5. Projetos

Em 2021 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 nível nacional tivemos Atribuição da 2ª edição Prémio de Investigação Científica na área da Reabilitação Dra. Maria Lutegarda. Nesta segunda edição foram apresentadas 28 candidaturas, duplicando as candidaturas da primeira edição. Os candidatos são autores de trabalhos de investigação sobre a área da Reabilitação, no âmbito académico, abrangendo as ciências sociais e humanas, sociologia e educação, direito, saúde, engenharias e tecnologias, nos 2º e 3º de ensino superior público e privado com Mestrado, Doutoramento e Pós Doc. Este ano estas investigações deixaram de ser só a nível individual, mas passaram também a ser investigações coletivas. O projeto vencedor a nível individual, pela Dra. Maria Benedita Lima, tinha como trabalho de investigação: "Reaprender a Viver – Trajetórias, aprendizagens e Identidades de Adultos com Deficiência Adquirida" e o projeto vencedor a nível coletivo, a equipa da Professora Dra. Marisa Lobo Lousada, tinha como trabalho de investigação: "PROsyntax: Programa de Intervenção no Domínio Sintático". Foram ainda atribuídas duas Menções Honrosas, a nível individual à Professora Doutora Ana Raquel Correia com o trabalho de investigação: "Qualidade de Vida Familiar na Deficiência Intelectual, na Perspetiva dos Próprios, de Irmãos e Pais: À descoberta da Holanda"; e outra a nível coletivo, atribuída ao Professor Doutor Miguel Pais Vieira e equipa com o trabalho de investigação: "Redução de níveis de dor em lesão vertebro-medular durante avaliação de conforto na utilização de interface cérebro-máquina multimodal: Estudo de Caso".

A nível interno, intensificamos o desenvolvimento da 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.

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

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

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

O segundo é o projeto ***AWARENESS4CHANGE***, onde a Coordenação de projeto é da responsabilidade da Fundação AFID. Este projeto iniciado em 2019, tem a participação de mais 5

parceiros de mais 3 países europeus – *Roménia, Eslovénia e Reino Unido*, tem como objetivos principais:

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

5.2. Inovação e Desenvolvimento

As Atividades de Inovação e Desenvolvimento decorreram a um nível transversal na Fundação, desde as respostas na área da deficiência passando pelos idosos e terminando nas crianças. O desenvolvimento de melhores respostas aos nossos clientes teve como consequência um aumento 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 2021. Foi um ano com elevada atividade ao nível formativo em contexto real pois facultámos 32 estágios que decorreram do estabelecimento de protocolos formais e informais com Escolas, Universidades, Entidades Formativas, IEFP, etc.

- ✓ O projeto **'Capacitar para Cuidar'** – resultante de uma parceria entre a Fundação AFID, a Câmara Municipal da Amadora e a Fundação Calouste Gulbenkian, tem como principal objetivo capacitar os cuidadores formais que trabalham em ERPI, Centro de Dia 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 Neuroestimulação. Durante o ano de 2021, o projeto teve de ser adaptado devido à pandemia tendo algumas sessões presenciais passado para sessões via zoom, com uma duração total de 230 horas que envolveu 60 formandos. Foram iniciadas as consultorias às organizações tendo sido realizadas 75 horas e abrangido 14 instituições. A avaliação por parte dos formandos tem sido muito satisfatória e os objetivos do curso têm sido conseguidos.

- ✓ Os **Programas de Transição para a Vida Ativa – PIT** estiveram presentes em todas as estruturas decorrentes de protocolos com os Agrupamentos Escolares na Amadora, Sintra e Oeiras. O objetivo deste programa é efetuar um despiste vocacional dos jovens para que possam integrar-se de forma plena em áreas profissionais. Durante o ano de 2021 apoiámos 23 jovens em PIT's.

- ✓ O projeto **UNE – Unidade de Neuro-estimulação.** O projeto é uma Unidade aberta ao exterior e concretiza-se na integração de pessoas adultas e idosas com demência já diagnosticada. É composta por uma equipa multidisciplinar que reúne Fisioterapia, Terapia

da Fala, Terapia Ocupacional, Neurologia e consulta de Nutrição. Em 2021 com a não permissão de entradas nas ERPI's continuou só a funcionar para os clientes internos da estrutura.

- ✓ **AFID RITMO** - Este projeto manteve seu desenvolvimento em 2021 e tem como objetivo ser um grupo Intergeracional. A AFID Ritmo, potenciou uma dimensão da Música, a percussão, enquanto veículo de socialização dos idosos e de jovens com deficiência ligeira.

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

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

- ✓ Viva Mais – Projeto de desenvolvimento de ateliers artísticos para idosos, que procura apoiar do ponto de vista ocupacional a população sénior residente no Município da Amadora. É promovido pela **Câmara Municipal da Amadora,** em parceria com instituições locais, incluindo a **Fundação AFID Diferença**, este projeto esteve suspenso durante um largo período do ano de 2021.

- ✓ **UADI – Unidade de Apoio ao Desenvolvimento Infantil**, agora integrada no nosso CMFR, 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, que já existe há alguns anos, tem como objetivo contribuir para a qualidade de vida da população idosa residente na Amadora, disponibilizando serviços de limpeza domiciliária completa e personalizada. Neste ano de 2021, realizou 216 horas de serviço de limpeza num total de 40agregados familiares que beneficiaram deste projeto.

- ✓ Projeto **"Desconfinar em Movimento"**, um projeto em financiado pelo BPI e que tem como objetivo inicial ajudar os nossos clientes da área da deficiência no seu regresso à vida normal na Fundação AFID, mas através do desporto, mais propriamente o Padel. No segundo nível, promoverá a relação entre cliente e respetivas famílias com a instituição e num terceiro nível a ligação dos clientes e famílias com colaboradores e comunidade.

No que diz respeito aos projetos internacionais na área de inovação e desenvolvimento é interessante destacar o projeto **Erasmus +, *"Digital Invitation"***, um conteúdo mais especifico na área da digitalização no trabalho social e suas boas práticas. Neste projeto temos onde 10 instituições de Ensino e Formação Profissional de 8 países europeus – *Portugal, Alemanha, Áustria, Eslovénia, Espanha, Estónia, Finlândia e França.*

Todos os workshops seguem o mesmo padrão, onde os modelos da área digital em implementação e/ou em desenvolvimento são apresentados por todas as instituições. Com o objetivo de Intercâmbio de conhecimentos e modelos de boas práticas a nível internacional, o projeto planeia 6 workshops definidos desde 2019 até 2021, os tópicos que passam desde a 'Comunicação digital', 'Hardware e regulamentos', 'Plataformas de aprendizagem, plataformas *online*, aprendizagem *online*', 'Gamificação, APPS e as suas regras' já realizados, ficando por realizar o Workshop 'Gestão de saúde e geração'. A pandemia veio reforçar a necessidade das boas práticas nesta área.

6. Gestão e Contas da Fundação

6.1. Situação Patrimonial

O **Ativo Bruto** da **Fundação AFID Diferença** ascendeu, em 31 de dezembro de 2021, a **15.384.675,50 €** e o seu valor líquido ascendeu a **11.477.993,07 €.**

O **Ativo Tangível e Intangível Bruto,** ascendeu nesta mesma data, a **8.205.455,43 €** e os seus valores Líquidos ascenderam a **4.315.812,61 €,** a que corresponde respetivamente a **53,33 %** do Ativo Bruto total e a **37,60 %** do Ativo Líquido total.

Os **Ativos Financeiros de médio e longo prazo,** ascenderam nesta mesma data, a **5.525.644,54 €.** **O FRI – Fundo de Reserva para Investimento** ascendeu a **4.844.298,00 €,** apresentando um acréscimo de **4,3 %,** em relação a 2021.

Os investimentos realizados em 2021 ascenderam a **255.677,42 €,** que correspondeu a um **acréscimo do Imobilizado Líquido de cerca de 3,2 %,** relativamente a 2020.

Os **fundos patrimoniais da Fundação** registaram, em 31 de dezembro de 2021, um montante de **10.122.482,16 €** a que corresponde uma redução de **0,42 %,** relativamente a 2020. Para além do resultado líquido do exercício de 2021, no montante de **190.036,69 €,** destaca-se o reforço do Fundo de Reserva para Investimentos (FRI) no montante líquido de **200.000,00 €,** fixando-se o valor do FRI nessa data no montante de **4.844.298,00 €.** Este montante corresponde as aplicações registadas no ativo não corrente.

6.2. Situação financeira

As dívidas de terceiros de curto prazo ascendem em **629.745,48 €** em 2021, apresentando um aumento de valor em relação a 2020 de **30,4 %.**

As dívidas a terceiros de curto prazo ascendem em **1.355.510,91 €** em 2021, apresentando um aumento de valor em relação a 2020 de **24,9 %.**
Quanto às **disponibilidades em 2021**, no montante de **822.700,25 €,** apresentam uma redução de **46,7 %** em relação aos montantes verificados em 2020.
As comparticipações do ISS – Instituto de Solidariedade Social, **incluindo as verbas de apoio à COVID 19, ascenderam, em 2021, a 2.876.005,15 €,** apresentando um valor superior ao apurado em 2020, aumentando em **7,8 %.** Contudo, as comparticipações do ISS cobriram cerca de **54,2 % dos custos globais** e representam cerca de **52,3 %** dos proveitos globais de 2021.

6.3. Situação Económica/Exploração

Em resultado da atividade desenvolvida em 2021 que se encontra detalhada neste relatório, os proveitos totais ascenderam a **5.494.912,81 €**, apresentando um aumento de **2,8 %.**
Os custos totais suportados ascenderam a **5.304.876,12 €**, apresentando um aumento de **4,2 %** em relação a 2020.

6.4. Indicadores de Realização – Evolução

Rubrica	2017	2018	2019	2020	2021
Resultados Líquidos do exercício	125.782,79	511.877,23	509.625,86	253.068,36	190.036,69
Proveitos	4.648.742,06	5.490.353,92	5.617.714,92	5.344.953,22	5.494.912,81
Custos	4.522.959,27	4.978.476,69	5.108.089,06	5.091.884,86	5.304.876,12
Investimentos	333.702,68	157.343,33	79.169,13	94.606,27	255.677,42
Colaboradores	220	230	243	260	263

6.5. Indicadores de Realização – Face ao previsto

Indicadores de Desempenho Económico e Financeiro	Meta	Resultados	Desvio
Resultados Líquidos do Exercício	≥ 0	190.036,69	190.036,69
% Evolução dos Proveitos	≥ 2%	+ 2,81 %	+ 0,81 %
% Evolução dos Custos	≤ 1 %	+ 4,2 %	- 5zsde3,2 %
Investimentos	1.220.000 €	255.677,42	- 967.322,58
Aumento das receitas provenientes das comparticipações familiares	≥ 2%	- 5,54 %	- 7,54 %
Liquidez Geral	≥ 1	1,82 %	+ 0,82 %
Solvabilidade	≥ 2	7,47 %	+ 5,47 %
% de fornecimentos e serviço externos nos custos gerais	≤ 40 %	37,30 %	- 2, 7 %
% das despesas com pessoal nos custos gerais	≤ 50%	56,53 %	- 6,53 %
Grau de execução orçamental	≥ 95%	1,024 %	+ 7,4 %

6.6 Investimentos

Os Investimentos diretos efetuados em 2021 ascendem a **255.677,42 €**, conforme descrito no ponto anterior.

Em 2021 a Fundação AFID Diferença concedeu um empréstimo à empresa detida em 100 % pela Fundação, AFID Serviços, Lda., no montante de **646.405,00 €**, para a aquisição de imóvel em Queluz, Concelho de Sintra, cuja escritura de aquisição foi realizada em 23 de junho de 2021.

Este imóvel vai ser objeto de desenvolvimento de um empreendimento imobiliário, para habitação, cujo projeto de arquitetura vai ser realizado brevemente, estando previsto construir cera de 20 apartamentos para vendo/aluguer, revertendo os resultados principalmente para a cobertura dos défits das comparticipações familiares dos utentes sem família.

A empresa AFID Serviços, Lda. criada pela Fundação AFID Diferença e detida por esta a 100%, em 2019, tem o capital social de 5.000.000,00 €.

7. Perspetivas Futuras

De futuro a Fundação AFID pretende 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. Pretende, ainda, manter os níveis de Certificação de Qualidade como seja as Marcas ISS, EQUASS *Excellence*, além da Norma ISO 9001:2015. A AFID definiu os seguintes objetivos para 2022:

a) Oportunidades de melhoria:

- ✓ Desenvolver e iniciar os projetos de construção dos novos equipamentos;
- ✓ Reforçar as atividades de inclusão sócio ocupacionais para os jovens e adultos com deficiência e colocação no mercado de trabalho;
- ✓ Desenvolver ações de benchmarking com vista à melhoria contínua dos serviços;
- ✓ Desenvolver mais Projetos de Investigação a nível nacional e internacional;
- ✓ Reforçar parcerias e angariar fundos junto de mecenas;
- ✓ Desenvolver atividades que promovam a angariação de receitas.

b) Necessidades de alterações ao Sistema de Gestão da Qualidade:

- ✓ Finalizar a informatização de todo o Sistema de Gestão de Qualidade, o que facilitará o funcionamento de toda a organização a diferentes níveis, melhorando também o desempenho económico e ambiental.

c) Necessidades de recursos - O cumprimento dos objetivos está relacionado com as seguintes ações:

- ✓ Definir ações para a concretização dos novos equipamentos sociais;

- ✓ Alteração do CAO para CACI irá reforçar as atividades de inclusão sócio ocupacionais para os seus clientes;
- ✓ Reforçar o estabelecimento de novas parcerias na comunidade para a colocação de pessoas com deficiência no mercado de trabalho;
- ✓ Estabelecer novos contactos com outras instituições e organizações, com vista à realização de ações de benchmarking e benchlearning, privilegiando as respostas sociais de CAO, LAR e SAD;
- ✓ Desenvolver novos projetos (nacionais ou internacionais) que possam originar candidaturas que levem ao financiamento dos projetos;
- ✓ Promover campanhas de angariação de fundos regulares com objetivos específicos para as respostas sociais e serviços;
- ✓ Reforçar a venda de produtos de merchandising e campanha de consignação de IRS, etc.

Apesar do período conturbado de crise que continuamos a viver, as perspetivas para 2022 são positivas, não só pela atual situação económica e financeira estável da Fundação AFID Diferença, pela solidez do nosso Plano Estratégico de 2020-2022, pelo core de atividades que estamos a desenvolver e pela credibilidade que continuamos a desfrutar.

Esperamos também, que comece a retoma económica e que se concretize em 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.

A Fundação AFID Diferença tem grandes desafios no Plano Estratégico de 2020-2022 que se caracterizam com o início e desenvolvimento da construção de dois novos equipamentos sociais, um na cidade de Lisboa e outro na cidade da Amadora, já previstos iniciarem-se em 2021, assim como a internacionalização do Prémio de Investigação científica, Dra. Maria Lutegarda e manter a consolidação da Marca AFID a uma escala Nacional.

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

Pretendemos continuar a desenvolver atividades dirigidas às nossas áreas de intervenção, Reabilitação, Sénior e Crianças, seja através de criação de novos projetos e serviços inovadores na área do envelhecimento ativo ou 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.

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

8. Nota Final

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

É também oportuno deixar um agradecimento a toda a Equipa Técnica e Colaboradores da Fundação AFID Diferença que, de forma empenhada e dedicada, com especial enfoque para os tempos difíceis que temos vivido com esta pandemia, têm conseguido atingir os objetivos a que nos propusemos alcançar, porque "o sacrifício é o intervalo entre o objetivo e a Glória".

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

Amadora, 10 de março de 2022

O CONSELHO EXECUTIVO
Fundação AFID Diferença
Conselho Executivo