afid
fundação afid diferença

Relatório Atividades Fundação AFID Diferença |2019|

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

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

Índice

1. Introdução 4

2. População Alvo 8

2.1. Caracterização geral da população apoiada 8

2.2. Abrangência dos serviços 9

3. Estado das Ações Resultantes das anteriores revisões pela Gestão 10

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

Contexto interno 12

Contexto Externo 12

5. Satisfação do Cliente e Retorno de Informação de Partes Interessadas Relevantes 14

5.1. Clientes 14

5.2. Colaboradores 15

5.3. Parceiros 16

5.4. Voluntários 17

5.5. Entidades Reguladoras, Financiadoras, Protocolares e Tutela 18

5.6. Organismos Governamentais e Autarquias 18

5.7. Comunidade 18

5.8. Outras Partes Interessadas Relevantes 19

6. Realização 20

6.1. Objetivos 20

6.2. Desempenho dos processos 20

6.2.1 – PC 1 - Admissão 20

6.2.2 – PC 2 - Cliente 21

6.2.3 – PC 3 - Formação 23

6.2.4 – PC 4 – CRI 24

6.2.5 – PC 5 – CMFR 24

6.2.6 – PC 6 – Gestão 25

6.2.7 – PC 7 – Melhoria Contínua 26

6.3. Conformidade de produtos e Serviços, Não conformidades e Ações corretivas 28

6.4. Resultados das auditorias 30

6.4.1 – Auditorias de 1ª Parte 30

6.4.2 – Auditorias a Fornecedores 30

6.4.3 – Auditorias de 3ª Parte 30
6.4.4 – Visitas de Acompanhamento 31
6.5. Eficácia das Ações Empreendidas para tratar Riscos e Oportunidades 31
6.6. Oportunidades de Melhoria 32
7. Atividades Desenvolvidas 33
8. Adequação de Recursos 36
8.1. Gestão de Pessoas 36
8.2. Infraestruturas 37
8.3. Parcerias 38
8.4 Desempenho de Fornecedores Externos 39
8.5. Ambiente para a Operacionalização dos Processo 39
9. Projetos 40
9.1. Investigação 40
9.2. Inovação e Desenvolvimento 41
9. Gestão e Contas da Fundação 44
9.1. Situação Patrimonial 44
9.2. Situação financeira 44
9.3. Situação Económica/Exploração 45
9.4. Indicadores de Realização – Evolução 45
9.5. Indicadores de Realização – Face ao previsto 45
10. Perspetivas Futuras 46
10.1. Oportunidades de Melhoria 46
10.2. Necessidades de recursos 47
11. Nota Final 47

1. Introdução

De acordo com as disposições legais e estatutárias, vão V. Exas. reunir em Conselho de Curadores para discutir e deliberar sobre as Demonstrações Financeiras e o Relatório 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 2019.

A Fundação AFID Diferença tem reforçado 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, família e parceiros. Esta intervenção tem-se pautado pela promoção da autonomia, apoio social, saúde, educação e formação dos clientes que atendemos, de forma sustentada, protegendo os clientes e o património da Fundação, garantindo a excelência na prestação dos serviços.

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

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

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

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

O plano estratégico da Fundação AFID definiu para o triénio de 2020-2022 um conjunto de 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 2019 desenvolveu e melhorou o

funcionamento das suas respostas sociais e serviços. Manteve em funcionamento **Sete Respostas Sociais,** desenvolveu programas de **Inovação Social,** bem como serviços especializados abertos à comunidade. No âmbito da ação Social, realçamos:

- Consolidação do projeto **UNE – Unidade de Neuro-estimulação**, que promove o acompanhamento diário de pessoas com demência e o apoio aos seus cuidadores informais. O projeto que se iniciou com o apoio do prémio BPI Sénior 2017, foi em 2019 uma resposta de referência na Fundação dado a importância da sua intervenção junto de pessoas com demência e suas famílias. Tendo sido reconhecido pelos seus intervenientes diretos, comunidade e por parceiros da Fundação, como é o caso da Câmara Municipal da Amadora e da Fundação Calouste Gulbenkian, que convidaram a Fundação AFID Diferença para um projeto de seu nome **'Capacitar para Cuidar'** – que tem como objetivo a capacitação de cuidadores formais de outras organizações do concelho. Este projeto irá decorrer durante o ano de 2020.
- No Protocolo de Cooperação do **Programa das Cantinas Sociais**, mantivemos a taxa máxima de refeições servidas a pessoas carenciadas.
- Protocolo com o IEFP, para a **Formação Profissional** para pessoas com deficiência ou necessidades educativas especiais, que tem sido financiado pelo programa PT2020; registou-se um aumento das ações realizadas em termos de formandos e cursos desenvolvidos. Contamos crescer em número de cursos e formandos no ano de 2020.
- O **Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)** desenvolveu no ano letivo de 2018/2019 atividades de apoio aos alunos de escolas públicas, no âmbito das áreas curriculares específicas, das terapias e da transição para a vida ativa. No ano letivo foram mantidos o mesmo número de agrupamentos apesar de não ter existido atualização do financiamento do Ministério da Educação.
- O projeto de intervenção da **UADI – Unidade de Apoio ao Desenvolvimento Infantil**, desenvolveu-se como uma resposta inovadora na área da infância, através de um apoio médico e terapêutico realizado por profissionais de saúde especializados na área pediátrica. As crianças beneficiam de consultas de desenvolvimento e de neuropediatria. A nível terapêutico, as terapias mais procuradas durante o ano de 2019 foram a terapia da fala e a terapia ocupacional e o ATL terapêutico.
- O Projeto **UNE +** realizado com o apoio do prémio BPI Sénior 2018, foi entendido como um alargamento do projeto UNE ao domicílio. Tornou-se uma grande mais valia do nosso Serviço de Apoio Domiciliário no ano de 2019, contudo não existindo um financiamento de um parceiro externo, a Fundação não consegue dar continuidade ao projeto no ano de 2020.
- O projeto **INCORPORA** financiado pela Fundação La Caixa decorreu em 2019 dentro dos pressupostos estipulados pelo financiador, ajudando a comunidade numa área tao sensível como é a inclusão no mercado de trabalho de pessoas em risco ou situação de exclusão.
- Projeto da **Oficina de Limpeza** funcionou durante o ano de 2019, em parceria com a Câmara Municipal da Amadora. Este projeto tem como objetivo contribuir para a qualidade de vida da população idosa residente na Amadora, disponibilizando serviços de limpeza domiciliária completa e personalizada. No

ano de 2019 realizámos 228 horas de serviço de limpeza num total de 61 agregados familiares que beneficiaram deste projeto.

► ***Eixo Inclusão*** – A inclusão de pessoas com deficiência na sociedade é um dos objetivos estratégicos da Fundação AFID. Reforçar as atividades de inclusão social através da integração de clientes em atividades ocupacionais na comunidade foi um objetivo traçado no plano estratégico e para colocá-lo em prática contamos com o apoio de mais parceiros (organizações, instituições e empresas que acolhem clientes do CAO).
Na formação profissional contamos com 14 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 pela 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 2019 integramos 21 alunos em PIT.

► ***Eixo da Comunicação e Imagem*** - A este nível foram desenvolvidas inúmeras ações de marketing tendentes ao reforço da **Marca AFID**, fortemente apoiada no Plano de Marketing, na atividade de conceção de materiais promocionais, nas Exposições de Artes Plásticas, nas ações de Responsabilidade Social de empresas parceiras, nas atividades de comunicação interna e externa - no Site e nas Redes Sociais (**Facebook, LinkedIn, Instagram, Twitter** e **Youtube**) e em outras atividades no âmbito da comunicação tais como as Newsletters da AFIDSÉNIOR, da AFIDKIDS e a geral da Fundação AFID. A atribuição do Prémio de Investigação Científica na área da Reabilitação Dra. Maria Lutegarda em 2019 serviu também para impulsionar o reconhecimento da Marca AFID e o reconhecimento da comunidade na estratégia de melhoria contínua dos serviços da Fundação.
Em 2019 mantivemos a parceria ao nível da Comunicação Externa através da agência de comunicação Media em Movimento, refletindo-se num aumento da presença nos media de todos os eventos levados a cabo durante o ano, com especial atenção para a crescente presença nos media de referência à escala nacional.

► ***Eixo Qualidade*** – A Fundação AFID Diferença ao longo do ano 2019 manteve as Certificações de Qualidade dos Referenciais da Segurança Social, de nível A, para o CAO, Lar Residencial e SAD e manteve a certificação **ISO:9001:2015** em **todos os equipamentos e serviços,** com exceção da UADI. Encontra-se em fase de renovação da Certificação de Qualidade **EXCELLENCE do referencial EQUASS** – European Quality in Social Services, atribuída pelo EPR - European Platform for Reabilitation, prevendo-se a realização de nova auditoria no inicio de 2020.
No ano de 2019 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 2019 a AFID manteve a distinção de instituição protetora dos direitos das crianças, através da atribuição do selo protetor pela Comissão Nacional de Promoção dos

direitos das crianças e jovens e o selo de excelência do voluntariado atribuído pela APV - Associação Portuguesa do Voluntariado. A Fundação recebeu também o Selo da Diversidade, instituído pela Carta Portuguesa para a Diversidade, na categoria de Recrutamento, Seleção e Práticas de Gestão de Pessoas, ao lado de grandes empresas nacionais e algumas multinacionais.

► ***Eixo Sustentabilidade*** – 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. Assentou também em projetos de empreendedorismo, tais como as Empresas 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 fundos, ações de melhoria das instalações, desenvolvimentos de atividades com os nossos clientes e promoção e divulgação externa da marca AFID junto do tecido empresarial.

► ***Investigação e Desenvolvimento*** - Foi consolidada através do acompanhamento das diversas teses de mestrado realizadas por licenciados e mestrandos que procuraram a nossa Parceria para a realização dos seus Estudos de Investigação, estágios profissionais, estágios académicos. Ao longo de 2019 estabelecemos novas parcerias com entidades formativas no sentido de apoiar **75** estágios académicos e profissionais que passaram pela Fundação AFID Diferença.
Em 2019 estivemos envolvidos em **6 projetos Erasmus +** a nível europeu que descreveremos à frente no relatório.
Também no âmbito da Investigação e Desenvolvimento foi atribuído em 2019 o Prémio de Investigação Científica na área da Reabilitação Dra. Maria Lutegarda. O projeto vencedor denomina-se "A Qualidade de Vida de Crianças e Jovens com Dificuldade Intelectual e Desenvolvimental: Contributo para a Educação Inclusiva" de Maria Cristina Simões. Ainda neste âmbito da investigação, o alargamento a um maior número de respostas do sistema informático – Sinergi.
Ao nível do Desenvolvimento a Fundação desenvolveu atividades de ***benchmarking*** com algumas organizações a nível nacional e internacional por forma a alinhar Indicadores de desempenho. Continuou o trabalho de benchmarking iniciado em 2016 para a área específica da infância e iniciou ações de benchmarking na área dos idosos. Mantém a liderança das atividades de benchmarking de um grupo de organizações do setor da Deficiência a nível nacional.
Ao nível do desenvolvimento da formação interna, realizámos ao longo do ano de 2019 ações de formação que obtiveram um elevado índice de participação. Daremos conta desta atividade formativa no capítulo da Formação. Em 2019 a Fundação AFID Diferença não obteve qualquer apoio financeiro para a realização e implementação do seu Plano de Formação dirigido aos colaboradores e dirigentes, contudo a perspetiva para 2020 é a de que existirá fundos do IEFP para esta formação interna.

2. População Alvo

2.1. Caracterização geral da população apoiada

ÁREA	Respostas Sociais	LOCAL	Nº DE UTENTES
DEFICIÊNCIA	LAR Residencial	Centro Zambujal	25*
	LAR Residencial	Centro Alfragide	11*
	CAO	Centro Zambujal	95*
	CAO	Centro Alfragide	20*
	Apoio Domiciliário	Centro Zambujal	24*
	Formação Profissional	Centro Zambujal	76
	CRI	Centro Zambujal	255
	Programas Individuais Transição	Centro Zambujal	21
SUB-TOTAL			**527**
INFÂNCIA	Creche	C. Recursos Zambujal	55*
	Pré-Escolar	C. Recursos Zambujal	25*
	Creche	Afid Geração	40*
	Creche	Venteira	58*
SUB-TOTAL			**178**
IDOSOS	ERPI	AFID Geração	63*
	Apoio Domiciliário 7 dias	CRZ e Geração	70*
	Apoio Domiciliário 5 dias	C. Recursos Zambujal	45*
	Projeto AmaSénior	C. Recursos Zambujal	58*
	UNE – Unidade de Neuro estimulação	AFID Geração	20*
	UNE +	C. Recursos Zambujal	296
SUB-TOTAL			**552**
SAÚDE	Centro de Medicina Física e de Reabilitação.	Centro Zambujal	215
	UADI – Unidade de Apoio ao Desenvolvimento		9
SUB-TOTAL			**224**
Apoio Social	Cantinas Sociais*	Centro Zambujal	39*
Apoio ao Emprego	Programa INCORPORA	Centro Zambujal	55
SUB-TOTAL			**94**
TOTAL			**1575**

*Números estabelecidos nos Acordos de Cooperação, Termos de Aceitação e decisões da Fundação.

Em termos globais ao longo do ano de 2019 a Fundação AFID apoiou 1575 clientes através dos Acordos da Segurança Social, IEFP, Ministério da Educação e Subsistemas de Saúde e programas de intervenção e apoio social.

2.2. Abrangência dos serviços

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

Como exemplo da promoção da abrangência de serviços temos:

- **Gabinete GPS – Gabinete Psicossocial** – que atende e apoia todos os nossos candidatos na integração nas respostas e serviços da AFID ou no encaminhamento para o exterior sempre que não temos capacidade.
- A Integração dos **PITs – Programa de Individuais de Transição** – apoiando os 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 promovendo a complementaridade dos serviços de SAD e ERPI.
- Programa **Incorpora** – apoio na procura de emprego para pessoas em risco ou situação de exclusão. A nível interno ajudamos os jovens e adultos que terminam a sua formação profissional e na inclusão social dos jovens de CAO.
- **Oficina de limpeza** – um serviço em parceria com a Camara Municipal da Amadora e que visa o alargamento dos serviços prestados aos idosos.
- **CMFR** – um serviço disponível para atendimento dos clientes de CAO e Lar Residencial e que se encontra aberto à comunidade.

Todos os nossos serviços complementares de **transporte** e **serviços clínicos** (médico de clinica geral, nutricionista e atendimento médico noturno) são também o garante e contribuem para a abrangência e continuidade de serviços.
Destacamos ainda toda a atividade de trabalho na **rede de parcerias** locais, nacionais e internacionais que garantem e potenciam a continuidade e abrangência de serviços aos nossos clientes. Com por exemplo, o **CLAS**- Conselho Local de Ação Social, as **CSF**- Comissões Sociais de Freguesias, o **PEES** – Plano Estratégico para o Envelhecimento Sustentável da Amadora, a **EASPD** - European Association of Service Providers for Persons with Disabilities e o **EPR** – European Platform for Reabilitation, bem com as parcerias dos grupos de benchmarking e de projetos ERASMUS +.

3. Estado das Ações Resultantes das anteriores revisões pela Gestão

Temos ainda em curso desde a última revisão pela gestão as seguintes ações as quais destacamos:

a) Alargamento dos serviços de formação profissional pelo aumento do numero de formandos e implementação de novos cursos de formação;
b) Consolidação do Projeto UNE, um serviço de resposta às necessidades da população Idosa com demência;
c) Desenvolvimento do projeto para a criação de um novo equipamento social para atendimento de Pessoas com Deficiência na cidade de Lisboa e outro para atendimento de Pessoas Idosas na Amadora;
d) Desenvolvimento e alargamento das parcerias internacionais para a promoção de projetos de I&D;
e) Revisão e simplificação do sistema de gestão;
f) Informatização do Sistema de gestão da Organização;
g) Formação às equipas no âmbito do SGQ, sensibilizando os colaboradores para o funcionamento do sistema e cumprimento de todos os requisitos do mesmo, através dos Encontros da Qualidade;
h) Revisão de procedimentos Qualidade de Vida, Empowerment e Participação;
i) Elaboração do Procedimento de Proteção de Dados para dar resposta à legislação da proteção de dados pessoais;
j) Desenvolvimento da Unidade de Apoio ao Desenvolvimento Infantil – UADI;
k) Desenvolvimento de um projeto em parceria com CMA – Oficina da Limpeza;
l) Implementação do Projeto UNE+ - realizado com o apoio do prémio BPI Sénior 2018, entendido como um alargamento do projeto UNE ao domicílio;
m) Consolidação do projeto Incorpora com o apoio da fundação La Caixa.

Da Revisão pela Gestão de 2019 e que foram incorporadas nos planos de desenvolvimento da qualidade de 2019, destacamos os seguintes resultados:

a) Implementação com sucesso:

   I. Desenvolvimento de ações de gestão emocional para os colaboradores – reuniões de equipa e jantares de equipa;
   II. Visitas de acompanhamento às respostas sociais e serviços com destaque para os serviços subcontratados – cozinha;
   III. Atualização da pasta de legislação;
   IV. Consolidação da Unidade de Neuro-estimulação (UNE) para Pessoas Idosas com demência. Reconhecimento externo das boas práticas implementadas na intervenção das pessoas com demência. Projeto "Capacitar para Cuidar" em parceria com a Fundação Calouste Gulbenkian e a Câmara Municipal da Amadora, para realização de ações de formação a cuidadores formais de pessoas com demência.

b) Em fase de desenvolvimento:

I. Revisão da metodologia de avaliação de fornecedores;
II. Atualização do Manual de Recursos Humanos;
III. Desenvolvimento de ações de divulgação da UADI – Unidade de Apoio ao Desenvolvimento Infantil com o objetivo do aumento do número de clientes;
IV. Informatização do sistema de gestão e do registo dos serviços desenvolvidos;
V. Elaboração de planos de contingência para fazer face a novas situações;
VI. Alteração do sistema de avaliação de desempenho;
VII. Implementação de novas tecnologias na intervenção com os clientes;
VIII. Desenvolver ações de formação adequadas às diferentes funções dos colaboradores da Fundação.

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

a) Consolidação dos serviços do CRI – alteração do número de horas de atendimento permitiu uma melhor intervenção junto de cada aluno;
b) Envelhecimento da população e maiores situações de dependência e demência dos clientes – a criação de uma resposta adequada à problemática da demência torna a AFID numa organização com uma resposta diferenciada e inovadora;
c) Alargamento e diversificação dos cursos de formação profissional;
d) Alargamento das parcerias internacionais para a promoção de projetos de I&D, sobretudo, através do programa Erasmus +;
e) Novos programas de financiamento à economia social através de grupos privados e instituições financeiras;
f) Interesses dos *players* tecnológicos na economia social;
g) Acompanhamento da Nova Legislação – Maior acompanhado, com atendimentos individuais às famílias para esclarecimento da legislação;
h) Fortalecimento da presença de notícias sobre a AFID nos social Media.

4. Alterações ao contexto Relevantes para o Sistema de Gestão

Contexto interno

Ao nível do contexto Interno a AFID manteve os mesmos departamentos e estruturas de gestão.
O Departamento de Marketing e Comunicação intensificou as suas atividades e o seu reconhecimento pelo exterior.
Foi implementado com sucesso o projeto Une + que promove no domicilio as sessões terapêuticas e de manutenção ou desenvolvimento de competências.
Com a entrada na Administração da Fundação AFID, do Eng.º Teixeira Monteiro, o Departamento de Transportes e Manutenção passou a ficar sobre a sua responsabilidade.
Com a saída do Dr. Juvenal Baltazar, a Direção de Acão Social passou a ser responsabilidade da Dra. Ana Cristina Fernando, assim como as responsabilidades que este tinha na área das Projetos Internacionais, Recursos Humanos e Marketing passaram para a responsabilidade do Diretor Adjunto do Dr. Mauro Fonseca.

Contexto Externo

Destacamos o aumento de projetos aprovados a nível nacional e internacional e o envolvimento da AFID nos mesmos:

- Nacional:
  - UNE+ – Unidade de Neuro-Estimulação ao domicilio.
  - UADI – Unidade de Apoio ao Desenvolvimento Infantil.

- Internacional:
  - DESIGN- Disabled Employability Signaling;
  - SEC4VET- Social-Emotional Competences for Vocational Education and Training;
  - QUES - Quality Development of Employment Specialists
  - Awerness4Change
  - Digital Invitation
  - Crosswarp - "Threads Crossing the Warp"

Ao nível das alterações regulamentares e legislativas salienta-se:

- Publicação do Decreto-Lei n.º 136/2019 - terceira fase de implementação da prestação social para a inclusão, definindo o acesso à medida para crianças e jovens com deficiência;
- Publicação do Decreto-Lei n.º 167/2019 – Atualiza o valor da retribuição mínima mensal garantida para 2020;
- Portaria N.º 380/2019 - Portaria que procede à primeira alteração ao Regulamento de Registo das Instituições Particulares de Solidariedade Social do Âmbito da Ação Social do Sistema de Segurança Social, anexo à Portaria n.º 139/2007, de 29 de janeiro, e que dela faz parte integrante.

- Lei N.º 93/2019 - Altera o Código de Trabalho, aprovado pela Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro, e respetiva regulamentação, e o Código dos Regimes Contributivos do Sistema Previdencial de Segurança Social, aprovado pela Lei n.º 110/2009, de 16 de setembro
- Portaria N.º 71/2019 - Fixa os valores do complemento extraordinário para pensões de mínimos de invalidez e velhice do sistema de segurança social

A Fundação AFID assumiu também maior envolvimento em estruturas externas, sobretudo: Comissão de Proteção de Criança e Jovens em Risco da Amadora; Observatório da Violência contra Idosos; Núcleo Executivo do Conselho Local de Ação Social; Plano de Estratégico do Envelhecimento Sustentável da Amadora, Conselho Educativo de escolas do Concelho a Amadora e participação em grupos de ações social do concelho de Lisboa.
Ao longo do ano de 2019 foram desenvolvidas um conjunto de ações de Inovação e Desenvolvimento que tiveram um impacto significativo no contexto interno e externo da organização e que destacamos:

- Implementação do Projeto UNE +- Unidade de Neuroestimulação ao domicílio;
- Implementação do Projeto UADI – Unidade Apoio ao Desenvolvimento Infantil
- Implementação do sistema informático num maior número de respostas sociais - Sinergi.
- Aumento das atividades ocupacionais na ERPI;
- Aumento do número de clientes de CAO em atividades ocupacionais na Comunidade;
- Caminhada pela diferença;
- Cursos de formação de ativos abertos ao exterior;
- Aumento do grupo de voluntários;
- Assinatura do protocolo com a Câmara Municipal da Amadora e com o apoio da Fundação Calouste Gulbenkian na medida "Envelhecer na Comunidade", para o projeto "Capacitar para Cuidar".

5. Satisfação e Retorno de Informação de Partes Interessadas Relevantes

5.1. Clientes

A informação referente à satisfação dos clientes e das suas famílias em 2019 foi alcançada através de um questionário, sendo que obtivemos 478 respostas, mais 18 respostas que no ano anterior.

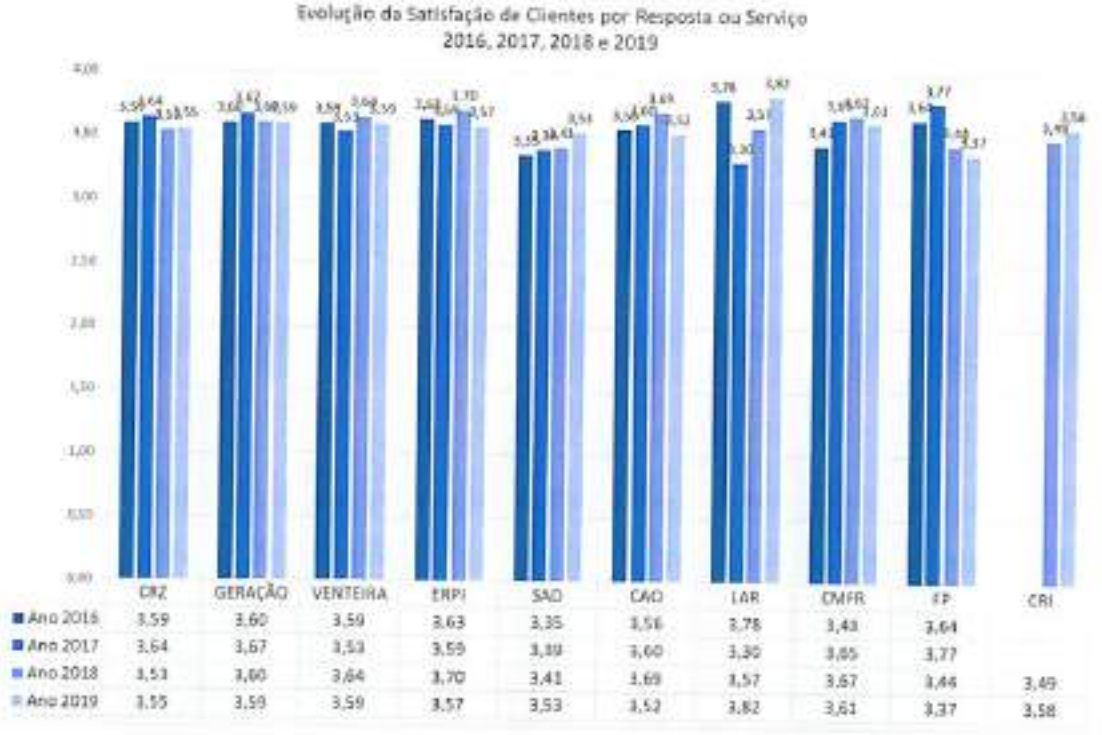
De acordo com a análise dos resultados do gráfico verificamos que o nível de satisfação (3,57) é semelhante aos anos anteriores. Da avaliação feita em equipa conclui-se que os resultados são o reflexo do reforço no acompanhamento individual dos clientes e das suas famílias, traduzindo-se num maior rigor ao nível dos planos individuais elencados com objetivos de qualidade de vida, bem como na qualidade das atividades terapêuticas, ocupacionais e lúdicas proporcionadas aos clientes. Porém, a Fundação AFID tem por objetivo melhorar o nível da satisfação de clientes e suas famílias, através de algumas medidas como seja a consolidação dos grupos de auto-representação com um novo grupo na área sénior, com a melhoria das condições de alguns espaços de trabalho na área da reabilitação, com o desenvolvimento e consolidação de projetos ligados à nutrição e à área das demências. Pretendemos aumentar a utilização das novas tecnologias nas respostas sociais e serviços e promover o aumento de atividades internas e externas que impliquem o envolvimento e participação de clientes e famílias e demais stackeholders.



De acordo com os resultados apresentados no gráfico seguinte constatamos que quatro respostas sociais ou serviços aumentaram o seu nível de satisfação face ao ano anterior, sendo que a o Lar residencial é a resposta com um maior nível de satisfação registado em 2019. Já a Formação profissional foi o serviço que alcançou um valor de satisfação mais baixo. Justifica-se este facto com o facto do público alvo atendido ser variável ao longo do ano e ainda pelo facto dos jovens da formação se auto-representarem e consequentemente serem os próprios a preencher o questionário, ao contrário de respostas como o Lar e o CAO.

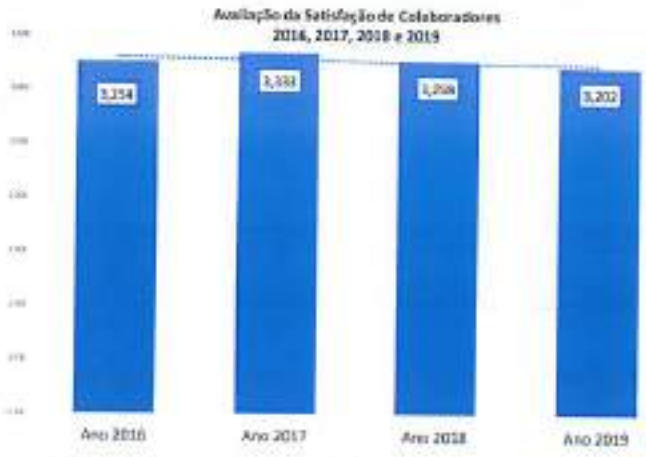
Da análise de tendências dos resultados constatamos que o SAD mantém uma tendência crescente ao longo dos últimos anos e o CAO uma tendência decrescente.

Esta descida de satisfação pode ser justificada com a alteração da direção técnica do CAO em junho de 2019, tendo ainda tido pouco tempo para implementar todas as medidas de melhoria da satisfação dos clientes e suas famílias.



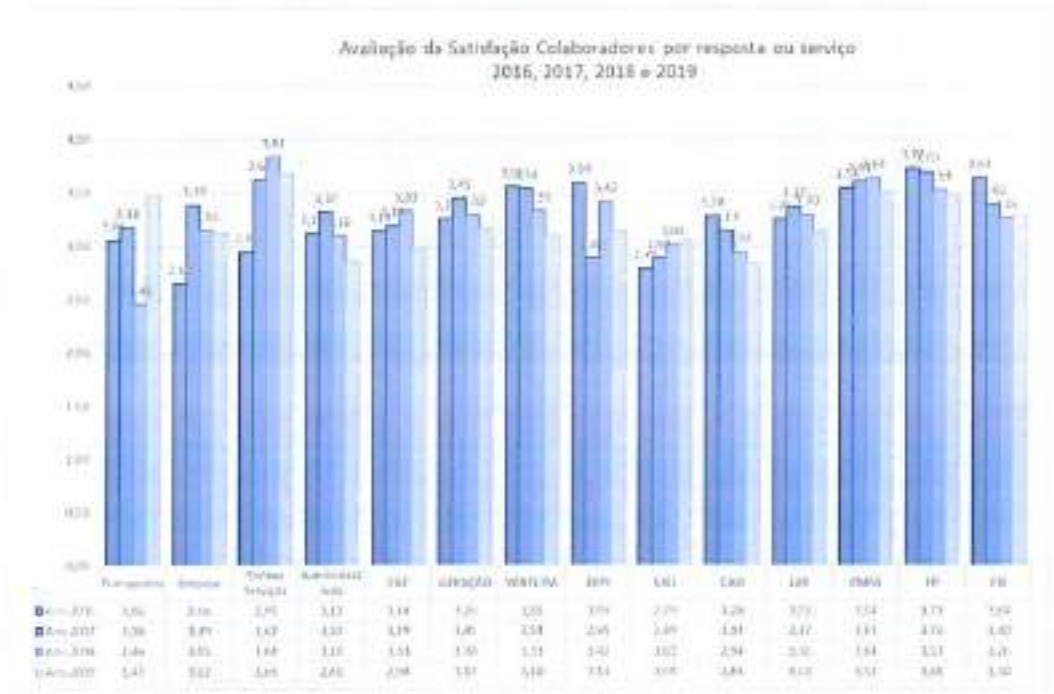
	DRZ	GERAÇÃO	VENTEIRA	ERPI	SAO	CAO	LAR	CMFR	FP	CRI
Ano 2016	3,59	3,60	3,59	3,63	3,35	3,56	3,78	3,43	3,64	
Ano 2017	3,64	3,67	3,53	3,59	3,39	3,60	3,30	3,65	3,77	
Ano 2018	3,53	3,60	3,64	3,70	3,41	3,69	3,57	3,67	3,44	3,49
Ano 2019	3,55	3,59	3,59	3,57	3,53	3,52	3,82	3,61	3,37	3,58

5.2. Colaboradores



Em 2019 o nível da satisfação dos colaboradores mantém o mesmo valor (3,20) que ano anterior. Esta informação foi alcançada através da aplicação de um questionário, ao qual obtivemos 141 respostas. Consideramos assim uma tendência constante ao nível da satisfação de colaboradores. Contudo, o objetivo da Fundação AFID é ter uma melhoria do nível de satisfação dos colaboradores e como tal prevemos em 2020 mais atividades de team building nas respostas sociais e serviços, mas também a nível global da instituição com mais iniciativas além das habituais como a Caminhada pela Diferença e Jantar de Natal. Paralelamente, prevemos a reformulação do sistema de avaliação de desempenho dos colaboradores, que seja este acompanhado de um plano de desenvolvimento e de um plano de formação que subscreva as necessidades formativas nas mais diversas áreas de atuação. Além disso, contamos atribuir novos fardamentos e criar uma sala de lazer para colaboradores nas suas horas de descanso.

Numa avaliação mais pormenorizada, o gráfico seguinte evidencia que todas as respostas sociais apresentam um valor, em 2019, relativamente mais baixo que no ano anterior, com exceção do SAD, CRI e Transportes e Manutenção. Porém, destacamos a melhoria ao nível do resultado de satisfação de colaboradores do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), contrariando a tendência negativa dos últimos anos. Por outro lado, constatamos ainda que se mantem uma tendência negativa ao nível da satisfação dos colaboradores do Centro de Atividades Ocupacionais (CAO), esta descida de satisfação pode ser justificada com a alteração da direção técnica do CAO em junho de 2019, tendo ainda tido pouco tempo para criar laços com os colaboradores.

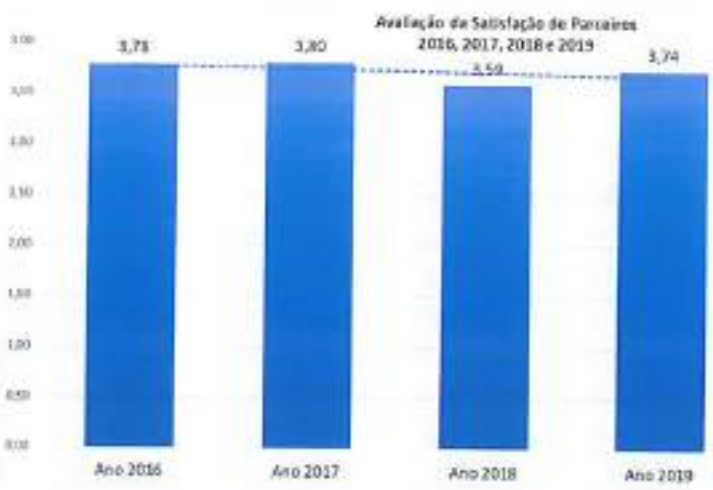


Para além do referido anteriormente, a Fundação AFID pretende ainda melhorar o acompanhamento aos seus colaboradores, às equipas e aos seus diretores e coordenadores e ainda melhorar efetivamente o nível de comunicação e articulação entre as equipas com a gestão de topo. De referir que estas medidas estão também associadas às alterações verificadas no final de 2019 com as alterações nos cargos de Direção da Ação Social e Direção Adjunta.

5.3. Parceiros

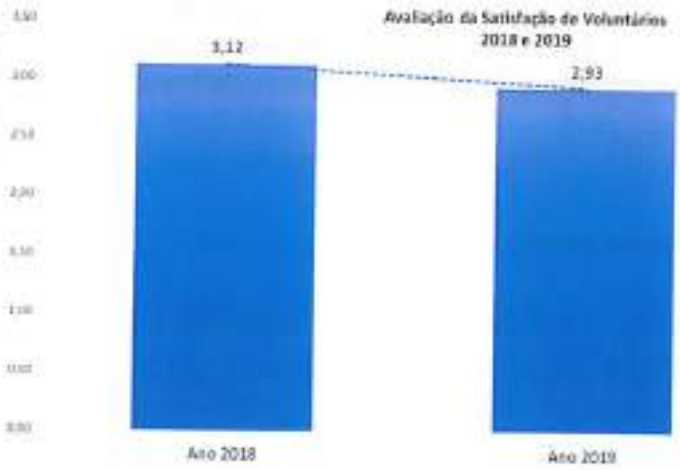
Os resultados da avaliação da satisfação dos parceiros em 2019 demonstram um aumento na média da satisfação, com uma diferença de cerca de 0,15 em relação aos resultados do ano anterior. Deste modo, a média alcançada (3,74) contraria a tendência negativa na passagem de 2017 para 2018, tratando-se de facto bastante positivo para a Fundação AFID. Este aumento ao nível da satisfação está relacionado com as diversas atividades desenvolvidas com os parceiros, como por exemplo, a parceria em exposições e feiras, no Prémio de Investigação Dra. Maria Lutegarda, no Seminário AFID Kids, na Caminhada pela Diferença, nos projetos nacionais e internacionais, em estágios académicos e profissionais e em ações de benchmarking e

benchlearning. Este maior envolvimento com os parceiros e da sua satisfação resulta de uma melhoria ao nível da comunicação e divulgação das iniciativas desenvolvidas ao longo do ano e dos próprios serviços da Fundação AFID. Contudo, pretendemos melhorar ainda mais este nível de satisfação com uma melhoria na gestão mais centralizada das parcerias por parte de cada resposta social ou serviço, assim como aumentar ainda mais o número de atividades em conjunto com os nossos parceiros.



5.4. Voluntários

Desde 2018 que a Fundação AFID tem sido aplicado um questionário de avaliação da satisfação ao seu grupo de voluntários. Presentemente, este grupo é constituído por 34 voluntários distribuídos pelas diversas respostas sociais e serviços e constatámos que, à semelhança do ano anterior, o nível de respostas ao questionário é inferior ao esperado. Obtivemos assim apenas 18 respostas ao questionário de satisfação por parte do grupo de voluntários, sendo que o valor da satisfação alcançado em 2019 (2,93) é ligeiramente inferior ao do ano passado, conforme pode ser constatado no gráfico. Constatamos que, apesar da tendência decrescente ao nível da satisfação, o voluntariado na Fundação AFID tem vindo a aumentar ao longo dos anos, assim como o aumento do número de meses de permanência que passou a ser de 28 meses. Sendo que encaramos estes dois pontos como muito positivos. No questionário apresentado, percebemos que a motivação e o respeito com que realizam o seu trabalho são pontos fortes na sua avaliação. No entanto, o envolvimento na melhoria dos serviços da Fundação AFID Diferença continua a ser um ponto melhorar na opinião dos voluntários. Ao longo de 2020 prevemos reforçar as atividades de envolvimento dos voluntários nas diversas respostas e serviços e ainda reforçar as dinâmicas de acompanhamento dos mesmos.



5.5. Entidades Reguladoras, Financiadoras, Protocolares e Tutela

Ao longo do ano de 2019 a Fundação AFID Diferença tem recebido pareceres positivos das entidades reguladoras e de tutela, sobretudo nos pareceres emitidos e nos relatórios das visitas de acompanhamento. Assim:

O IEFP – validou os relatórios de execução de projetos financiados; e certificou os referenciais adaptados para o novo curso de Empregado de andares.

O INR – Reforçou os convites à participação da AFID nas suas iniciativas.

O ISS – Desenvolveu no ano passado 5 visitas de acompanhamento: 1 à ERPI e 1 ao SAD, 1 ao Lar Residencial, 1 ao CAO e 1 às Creches.

As visitas foram realizadas de acordo com os protocolos de cooperação estabelecidos e em vigor. Em todas as visitas foram identificadas melhorias a implementar, mas não se registou nenhuma contra-ordenação, as ações a implementar são apenas a foram apresentadas sugestões de alteração aos regulamentos.

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

Ministério de Educação – Validou a intervenção desenvolvida pelo CRI junto dos agrupamentos escolares e manteve os acordos com a nossa prestação de serviço pela valorização e reconhecimento da sua qualidade.

Companhias de Seguros – as companhias de seguros com acordos com o CMFR têm manifestado a sua satisfação pela forma como o CMFR tem desenvolvido o acompanhamento e tratamentos aos seus doentes. O CMFR tornou-se num centro de reabilitação de referência.

5.6. Organismos Governamentais e Autarquias

Ao longo do ano 2019 a Fundação AFID Diferença continuou a ter uma avaliação extremamente positiva por parte da autarquia local. Esta valoração tem por base o envolvimento da Fundação nas atividades do CLAS, enquanto membro do núcleo executivo e na dinamização de um dos 4 eixos do PEES – Plano Estratégico para o Envelhecimento Sustentável do Concelho. No ano de 2019 a Fundação AFID manteve com a autarquia o serviço para os idosos – Oficina de limpeza e foi ainda convidada a ser parte responsável na capacitação de cuidadores formais de outras organizações do concelho, no projeto 'Capacitar para Cuidar' realizado em parceria entre a Fundação AFID, a Autarquia e a Fundação Calouste Gulbenkian.

De referir ainda a estreita articulação com os organismos da proteção civil que valorizam o trabalho e a segurança da Fundação AFID Diferença e dos seus clientes.

5.7. Comunidade

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

- Núcleo executivo do CLAS da Amadora;

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

5.8. Outras Partes Interessadas Relevantes

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

6. Realização

6.1. Objetivos

O cumprimento de objetivos de realização continua a ser um grande objetivo para a Fundação AFID. Em 2019 constatamos que a taxa de execução dos planos atividades das respostas sociais e serviços mantém-se bastante positiva e, mais uma vez, surgem atividades, projetos, parcerias, eventos, etc. que não estavam previstos e que são bem-recebidos e executados dentro da organização. Com base nos Relatórios Anuais e nos Tableaux de Bord de cada Resposta Social/Serviços conseguimos aferir a informação que será apresentada de seguida.

6.2. Desempenho dos processos

6.2.1 – PC 1 – Admissão

A - Nº de Candidatos

Resposta Social	Resultados					2019		
	2016	2017	2018	2019	Tendência	Meta	Res.	Desvio
CAO	307	353	378	363	⬇		363	
Lar Residencial	238	258	294	324	⬆		324	
Creche/Pré-escolar	287	312	462	279	⬇		279	
SAD	12	2	6	7	⬆		7	
ERPI	296	346	486	327	⬇		327	
F. Profissional	47	35	12	44	⬆		44	

Registou-se um aumento do número de candidatos em lista de espera nas respostas sociais - SAD, Lar Residencial e Formação Profissional. Nas outras respostas, o decréscimo do número de candidatos em lista de espera está relacionado com a integração de clientes, mas também com revisão dessas mesmas listas com base no critério estabelecido de renovação da intenção de se manter em lista de espera passados 2 anos de inscrição. Continuamos, porém, a verificar um elevado número de candidatos às respostas da instituição e prova disso é o número de inscrições em 2019 de 4727. Este valor revela a crescente necessidade da população, com especial destaque para as respostas e alojamento para pessoas idosas e pessoas com deficiência.

B – Entrevistas de Avaliação

Indicadores	Resultados					2019		
	2016	2017	2018	2019	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Nº de Entrevistas de Avaliação	306	184	347	310	⬇	400	310	-90

O número de entrevistas diagnósticas registou um decréscimo em 2019 face ao ano anterior. Esta situação deve-se à necessidade de reforço da equipa de GPS, facto que aconteceu no final de 2019 com a contratação de mais um técnico com a responsabilidade de análise das inscrições e realização de entrevistas de avaliação, colocação em lista de espera e, se necessário, proceder ao encaminhamento para outras respostas ou mesmo outra instituição.

C - Nº de Clientes Admitidos

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

A admissão de clientes aparece como consequência do número de saídas, considerando que o número de vagas na maioria das respostas sociais está definido previamente por acordos de cooperação, com exceção da F. Profissional. Estes resultados são muito satisfatórios e demonstram a continuidade dos serviços com entradas e saídas de clientes sobretudo na área sénior e na área da infância. O resultado obtido ao nível da formação profissional prende-se com o término de alguns cursos de formação em 2019 e não com desistência de clientes na resposta.

6.2.2 – PC 2 – Cliente

Nº de Clientes Atendidos

Resposta Social	2016	2017	2018	2019				Tendência	Meta	Res.	Desvio
				Acordo	Saídas	Entradas	Total atendidos				
CAO	115	115	115	115*	3	3	118	--	115	115	0
LAR	36	36	36	36*	0	0	36	--	36	36	0
SAD	139	139	139	139*	39	39	178	--	139	139	0
ERPI	63	63	63	63*	19	19	82	--	63	63	0
Cantinas Sociais	100*	67*	67*	39***			39	↓	67	39	-28
Amasénior	86*	86*	65*	58***			58	↓	65	58	-7
Creche	153	153	153	153*	64	64	217	--	153	153	0
Pré-escolar	25	25	25	25*	17	17	42	--	25	25	0
F. Prof	26	47	87				76	↓	87	76	-11
CMFR	585	493	571				215**	↓	570	215	-355
CRI	198	228	323				276	↓	250	276	26
UNE	--	--	20	20	10	10	30	--	20	30	10
UADI	--	--	--				9	--	--	9	--
UNE+	--	--	--				296	--	280	296	16

* Número fixo de clientes permitidos pela segurança Social
** Estes resultados não foram apurados da mesma forma que os anteriores a 2019.
*** Este valor diz respeito à média anual em virtude do acordo com as solicitações da CMA e da SS.

Relativamente aos resultados de realização de 2019, destacamos a manutenção do número de clientes atendidos, face ao previsto nas respostas sociais e serviços com número fixo de clientes, ou seja, em todas constatamos uma taxa de ocupação de 100%. No caso do serviço de Formação Profissional verificamos uma diminuição devido ao fim do percurso formativo de alguns jovens. No caso do CRI não existe uma razão concreta, uma vez que este serviço mantem o mesmo número de agrupamentos de escolas (11) face ao ano anterior, sendo que este facto não reflete de todo uma diminuição na procura dos serviços prestados pelo CRI nas escolas. No que se refere ao CMFR não consideramos que existe uma diminuição no número de candidatos, pois devido à informatização do sistema de assiduidade deste serviço constatamos que em anos anteriores existia uma duplicação de clientes, por cada cliente usufruir de dois serviços dentro do CMFR. Por fim, no caso dos UNE e UADI a variação de clientes está dependente da capacidade de resposta dos serviços aos quais estes projetos estão afetos.

Indicadores do Processo

Indicadores	Resultados					2019		
	2016	2017	2018	2019	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Taxa de PDI's com Sucesso	88,4	87,5	93,7	85,6	↓	88	85,6	-2,4
Média - Taxas de Sucesso PDI	85,6	86,8	87,3	86,6	↓	85	86,6	1,6
Taxa de Clientes inseridos nas Atividades de inclusão	57,4	43,5	45,7	51,1	↑	44	51,1	7,1
Volume de Horas Grupo de autorrepresentação	733	1822	1724	256	↓	1200	256	-944
Nº Médio de serviços por cliente	5	5	6	5	↓	5	5	0
Taxa de PDI's com Sugestão de Clientes	90,4	89,7	87,6	77,8	↓	90	77,8	-12,2
Nº de Clientes com prolongamento de Horário	35	42	32	46	↑	40	46	6
Nº de Consultas a Clientes	754	900	1121	857	↓	1000	857	-143

Ainda no processo chave cliente, e no que se refere às taxas de PDI com sucesso verificamos um decréscimo na taxa face aos anos anteriores e mesmo em relação à meta estabelecida para 2019. A taxa de sucesso de PDI de 85,6% é resultado de um aumento das problemáticas dos clientes atendidos seja na área sénior com aumento da idade, dependência e casos de demência, seja na área da infância com o atendimento de um maior número de crianças com necessidades educativas especiais, seja ainda na área da Formação Profissional com a integração em cursos profissionais de jovens com um maior nível de incapacidade. No entanto, ressalva-se a manutenção de uma taxa elevada na média das taxas de PDI com sucesso (86,6%), ou seja, Planos Individuais de Clientes que foram considerados com sucesso. Destacamos pela positiva

o aumento do número de clientes incluídos em atividades de inclusão e ainda o aumento do número de clientes em prolongamento de horário como uma resposta adequada e positiva da Fundação AFID às necessidades dos seus clientes e famílias. Consideramos importante a revisão da meta do indicador volume de horas do grupo de auto-representação, não obstante do desenvolvimento de um mais um grupo de auto-representação na área sénior, o valor previsto não é de todo exequível. No que diz respeito às consultas realizadas aos clientes, parece-nos importante a revisão da meta, no entanto, não nos parece de todo que o resultado alcançado tenha sido negativo.

6.2.3 – PC 3 – Formação

Formação Interna

Indicadores	Resultados					2019		
	2016	2017	2018	2019	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Taxa Ações de Formação Avaliação >= 3	100	100	100	100	--	100	100	0
Nº de Ações de Formação	177	134	43	62	↑	38	62	24
Volume de horas de formação	5318	4277	4041	3711	↓	4000	3711	-289
Volume de formação em Contexto de Trabalho	2650	2700	364	1412	↑	2000	1412	-588
Taxa de Realização do Plano de Formação	84	89	43	86	↑	90	86	-4

Os indicadores da formação interna apresentam uma tendência crescente face ao ano anterior e uma taxa de realização (86%) bastante mais próxima do previsto para 2019. Esta situação teve origem na reestruturação da coordenação da formação interna bem como o aumento da oferta formativa de longa duração para colaboradores da Fundação AFID. O volume de horas de formação tem ficado ainda aquém do esperado devido, muitas vezes, à falta de adesão dos colaboradores às ações de formação propostas, sobretudo quando as ações se realizam fora do horário de trabalho ou em horários próximos dos periodos de pausa. Apesar de verificarmos um aumento no volume de horas de formação em contexto de trabalho reconhecemos que o mesmo se encontra abaixo do esperado. Destacamos ainda em 2019 o regresso dos Encontros da Qualidade com especial com especial enfoque na gestão de qualidade e na qualidade de vida.

Formação Profissional Pessoas com deficiência

Indicadores	Resultados					2019		
	2016	2017	2018	2019	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Taxa de Ações Formação Avaliação >= 3	100	98,7	100	100	--	100	100	0
Nº de Ações de	5	15	7	13	↑	7	13	6

Formação								
Volume de horas de formação	26574	60018	61446	71353	↑	60000	71353	11353
Taxa Plano de Formação	95,0	100	96	100	↑	96	100	4

A Formação Profissional, em parceria com o IEFP, contou em 2019, com 6 cursos de formação – Jardinagem e Manutenção de Espaços Verdes, Restauro e Manutenção de Madeiras, Auxiliar de Cozinha, Padaria e Pastelaria, Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade e Empregado de Andares. Este facto permitiu manter um número elevado de jovens em formação profissional e consequente levou a um aumento do número de ações de formação (13) e um aumento do volume de horas de formação bastante mais elevado do que previsto. Por tudo isto, a taxa do plano de formação situa-se nos 100%, facto muito positivo, quer para instituição, para o parceiro e sobretudo para os jovens que beneficiam deste serviço.

6.2.4 – PC 4 – CRI

Indicadores	Resultados					2019		
	2016	2017	2018	2019	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Nº de Agrupamentos	7	7	11	11	--	11	11	0
Nº de Clientes	198	228	323	276	↓	250	276	26
Nº de Relatórios	203	267	354	295	↓	270	295	25
Nº de Pareceres Técnicos	52	60	74	24	↓	8	24	16
Nº de Sessões	9120	9120	12707	13708	↑	12500	13708	1208

Os resultados apresentados pelo CRI em 2019 são inferiores aos de 2018, ano em que se verificou um aumento do número de agrupamentos de escolas. De referir, que o número de agrupamentos, onde os serviços do CRI da Fundação AFID atuam, mantem-se. O decréscimo do número de clientes atendidos (276) já foi explicado anteriormente e não apresenta nenhuma diminuição na procura dos serviços prestados, apenas não se verificou necessidade de tantos acompanhamentos por parte da equipa técnica do CRI. No entanto, constatamos um elevado número de sessões registadas no ano letivo 2018/2019, período temporal a que estes dados se referem.

6.2.5 – PC 5 – CMFR

Indicadores	Resultados					2019		
	2016	2017	2018	2019	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Nº de Clientes Inscritos	585	493	571	215	↓	570	215	-355
Nº de Consultas	463	410	521	726	↑	400	726	326
Nº Sessões/Tratamentos	10541	9098	11402	11385	↓	10000	11385	1385
Nº de Altas	77	75	118	140	↑	75	140	65

Contrariamente à leitura do quadro, o CMFR não apresenta um decréscimo do número de clientes em 2019 (215). Com o alargamento da informatização aos seus serviços, os números de clientes, consultas e altas passaram a ser contabilizadas com uma metodologia diferente e forma automática. Constatamos que, de uma forma geral, os resultados refletem o crescimento do CMFR nos últimos anos com o aumento do número de consultas (726) e um número de sessões de tratamento superior a 10000 num ano. É importante registar que existiu uma alteração ao nível da coordenação do CMFR, passando o mesmo a ser chefiado por uma Fisioterapeuta com largos anos de experiência na Fundação AFID. Por outro lado, mantém-se alguns acordos com seguradoras de referência e a Direção Clínica por parte de uma Médica Fisiatra.

6.2.6 – PC 6 – Gestão

Indicadores	Resultados					2019		
	2016	2017	2018	2019	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Grau de cumprimento dos Planos de Atividades	93,75	95,85	96,3	92,3	↓	90	92,3	2,3
Nº de Colaboradores	213	220	230	243	↑	230	264	34
Nº de Estágios Académicos ou Profissionais	57	64	68	75	↑	30	46	16
Taxa de Absentismo	6,4	6,8	6,3	10,1	↑	6,3	10,1	3,8
Nº de Voluntários	20	25	28	34	↑	28	34	6
Tempo médio de permanência dos voluntários	-	17	22	28	↑	18	28	10
Nº de Parceiros	126	164	94	117	↑	94	117	23
Nº de Organizações que proporcionam estágios e inserção de Clientes	23	24	35	44	↑	36	44	8
Média Anual de Avaliação das Parcerias	4,03	3,99	4,1	4,1	--	4,0	4,1	0,1
Nº de Reuniões Externas	390	300	250	342	↑	260	342	82
Nº de Reuniões Internas	594	560	548	589	↑	500	589	89
Grau de cumprimento do Plano de Manutenção	95,5	93,3	94	91,1	↓	95	91,1	-3,9
Grau de cumprimento do Plano de Calibração	100	100	100	100	--	100	100	0
Grau de Cumprimento do Plano de Marketing e Comunicação	77	98	91	82	↓	76	82	6
Nº de Comunicações	28	70	73	130	↑	50	130	80
Nº Médio de visitas diárias às redes Sociais	2271	3436	3750	5975	↑	3750	5975	2225

Dos resultados apresentados no quadro anterior destacamos como pontos positivos o aumento do número de voluntários e o tempo de permanência na Fundação AFID. O número de parceiros manteve-se em relação ao ano anterior, de 117, tal como o nível de satisfação e do número de organizações (44) que proporcionam estágios a clientes. Na mesma lógica registamos um aumento do número de comunicações a nível interno e externo, levando ao conhecimento de outros o trabalho desenvolvido pela AFID na área da reabilitação, infância e sénior. Na área dos recursos humanos destacamos o aumento do número de colaboradores (243), incluindo colaboradores em regime de outsoursing que diariamente prestam serviço à Fundação AFID. De referir ainda o número elevado de estágios (75) que a instituição recebe anualmente e que enriquece todo o trabalho de desenvolvido nas diversas áreas de atuação. Por fim, na intervenção propriamente dita destacamos uma elevada taxa de sucesso dos planos de atividades (92,3%) e ainda o aumento do número de reuniões de trabalho externas e internas que permitem de alguma forma assegurar a continuidade dos serviços e sua melhoria contínua. Destacamos ainda o papel cada vez mais crescente da comunicação na Fundação AFID. Utilizando as redes sociais como ferramenta de partilha de eventos, newsletters, projetos, reflexões temáticas e testemunhos de clientes, colaboradores e demais stakeholders o número de acessos diários tem vindo a aumentar, chegando quase aos 6000 acessos média diários em 2019.

6.2.7 – PC 7 – Melhoria Contínua

Indicadores	Resultados					2019		
	2016	2017	2018	2019	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Taxa de Resposta aos Questionários de Satisfação	80	60	77	53	⬇	70	52	-16
Grau de satisfação dos clientes	3,58	3,60	3,57	3,57	--	3,8	3,57	-0.23
Grau de satisfação dos colaboradores	3,26	3,36	3,26	3,20	⬇	3,4	3,20	-0.20
Grau de satisfação dos Parceiros	3,78	3,80	3,59	3,74	⬆	3,8	3,74	-0.06
Grau de satisfação dos Voluntários	--	--	3,12	2,93	⬇	3,4	2,93	-0.47
Nº de Atividades de *Benchmarking*	11	10	12	6	⬇	6	6	0
N.º de Reclamações	2	5	1	0	--	0	0	0
N.º de Elogios	8	0	4	6	⬆	0	6	6
Nº de Ocorrências	101	68	102	135	⬆	102	135	33
Não conformidades	38	74	78	102	⬆	78	102	24
Nº de Sugestões	53	65	72	92	⬆	72	92	20
Tempo médio de tratamento do Ger 35	54	34	42	79	⬆	42	79	-37
Taxa de execução do Plano Desenvolvimento da Qualidade	86,2	84	84	82	⬇	84	82	-2

Indicadores	Resultados					2019		
	2016	2017	2018	2019	Tendência	Meta	Res.	Desvio
Taxa de Ações de Melhoria Eficazes	95	95	96	75	↓	96	75	-21
Nº de Novos Projetos	5	7	8	9	↑	5	6	1
Nº de Serviços Criados ou Desenvolvidos	5	2	3	2	↓	2	2	0

De acordo com o quadro apresentado, em 2019, na área da qualidade, registou-se um aumento das ocorrências e das não conformidades. No que se refere às não conformidades, o aumento tem por base o número de visitas de acompanhamento, sobretudo às cozinhas, além da sensibilização dos colaboradores e equipas técnicas e famílias para o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), de modo a contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços. Contudo o aumento da sensibilização destes trás também consigo um aspeto positivo – o aumento do número de sugestões de melhoria apresentadas.

No que se refere à avaliação da satisfação o nível dos clientes, colaboradores e parceiros, os valores alcançados em 2019 são positivos e oscilaram pouco os níveis verificados nos anos anteriores. Registamos o mesmo o nível de satisfação de clientes (3,57), uma ligeira diminuição ao nível da satisfação colaboradores (3,20), um aumento ao nível da satisfação dos parceiros (3,80) e ainda uma diminuição ao nível da satisfação dos voluntários (2,93), facto que deve ser analisado face ao número reduzido de respostas ao questionário de satisfação. Para atingir estes números, registamos um total de 686 respostas aos questionários de satisfação, sendo este valor ligeiramente superior ao dos anos anteriores, o que demonstra um maior envolvimento e comprometimento com a Fundação AFID.

Ainda em 2019 aumentamos ainda o número de elogios (6) registados no próprio livro de elogios, isto para além de um sem número de mensagens de apoio, agradecimentos, reconhecimentos enviados aos diretores e coordenadores das respostas e serviço via email ou telemóvel. Não se registou nenhuma reclamação por parte de clientes ou famílias no livro de reclamações oficial.

A certificação pela ISO 9001:2015, a todas as respostas sociais e serviços, com exceção do equipamento onde funciona a UADI, o que acarreta um aumento do nível de exigência e cumprimento de requisitos normativos a diferentes níveis. Tal facto está associado à diminuição da taxa de execução do plano da qualidade (82%) e da taxa de ações de melhoria com sucesso (75%) que estão aquém do esperado. Com o aumento do volume de trabalho e o crescimento ao nível de infraestruturas e de serviços, temos como consequência o aumento do tempo médio de tratamento das não conformidades e até das oportunidades de melhoria.

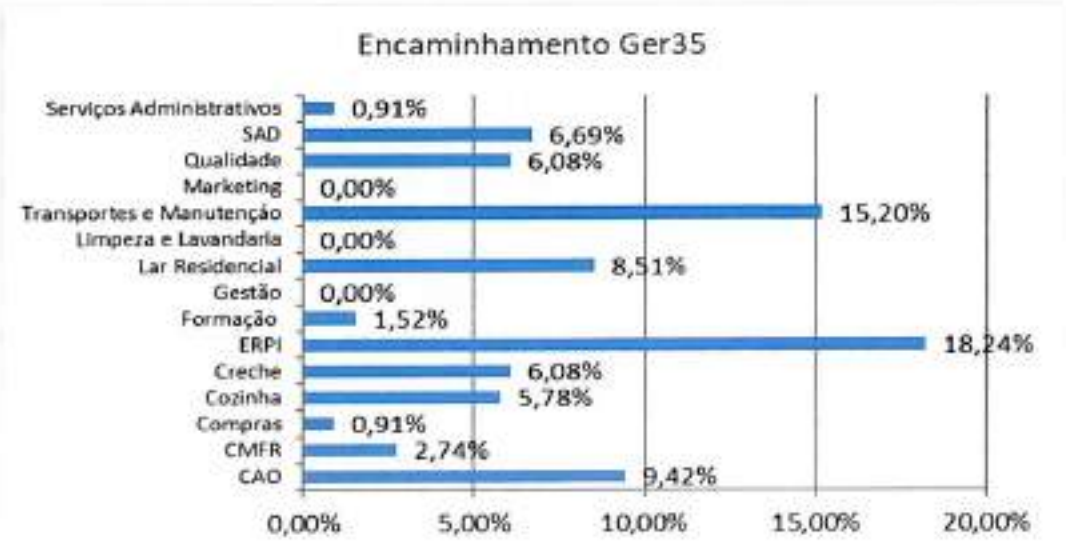
Da abrangência de serviços verificou-se um aumento do número de novos projetos face aos anos anteriores. Estas ações foram apenas possíveis de desenvolver com base nas parcerias dos projetos Erasmus+ e de projetos com as universidades e de projetos elaborados pela Fundação mas que na sua grande maioria são colocados em prática, com o financiamento por entidades parceiras na sua componente de responsabilidade social.

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

Ao longo do ano 2019 foram registadas 329 utilizações do impresso Ger35 - Não Conformidades, Ocorrências, Sugestões e Oportunidades de Melhoria, mais 77 do que no ano anterior. Deste valor 31% diz respeito a não conformidades, maioritariamente provenientes das auditorias realizadas no ano.

	Resultados				
	1ºT	2ºT	3ºT	4ºT	Total
Nº de registos Ger35	45	78	166	40	329
Não conformidades	6	32	64	0	102
Ocorrências	36	23	39	37	135
Sugestões / Oportunidades de melhoria	3	23	63	3	92

De acordo com o quadro de resultados o terceiro trimestre foi o período em que verificou um maior número de registos no Ger35, o que coincide com o momento em que foram rececionados os relatórios das auditorias de 1ª e 2ª parte, bem como o relatório da auditoria interna. Verificamos ainda um número bastante mais elevado de sugestões neste período pela mesma razão. O número de ocorrências registadas no Ger35 é semelhante ao longo dos trimestres e de resto como já foi referido tem vindo ao aumentar nos últimos anos devido à sensibilização dos colaboradores e até clientes e famílias para a utilização do mesmo sempre que se justifique.



A distribuição por áreas funcionais é apresentada no gráfico anterior, sendo que o maior número de entradas ao nível das ocorrências é registado na ERPI, com 51 ocorrências registadas em 2019 e um elevado número de não conformidades atribuídas (27) dizem respeito ao prestador de serviços na área da alimentação (UNISELF), conforme se pode verificar pela tabela descritiva, que se segue, das não conformidades. Mantem-se assim a tendência negativa dos últimos anos no que se refere às não conformidades na área alimentar.

	Resultados	
	Nº	%
HACCP	27	26,70%
Processo de Clientes	43	42,10%
Fornecedores	2	1,90%
Manutenção de Edifícios e infraestruturas	20	19,60%
Recursos Humanos	1	1,90%
Assistência Medicamentosa	1	1,90%
Processo de Gestão	5	4,90%
Limpeza das Instalações	1	1,90%
Outros serviços prestados a clientes	1	1,90%
Viaturas	1	1,90%
Total	102	100%

De acordo com a tabela anterior, verifica-se que a maioria das não conformidades apresentadas foram registadas no processo de clientes nas várias respostas sociais e serviços (42,1%), seguida da prestação dos serviços de cozinha (HACCP) (26,7%) e pela área da manutenção dos esquipamentos (19,6%). A maior parte das não-conformidades estão concluídas ou em fase conclusão, atendendo à implementação das medidas corretivas e possíveis alterações ao sistema de gestão da qualidade.

Assim sendo, a evolução temporal dos últimos anos na Fundação AFID permite destacar uma tendência francamente positiva na maior parte dos indicadores, como seja, o número de clientes atendidos por ano nas respostas sociais e serviços, o aumento do número de candidatos em lista de espera e as taxas de sucesso dos planos de atividades, a procura da fundação ao nível das redes sociais e o maior reconhecimento dos media na Fundação e o aumento do número das parcerias são indicadores que demonstram o reconhecimento na qualidade dos serviços prestados pela instituição e o crescente interesse pelos seus serviços.
Relativamente ao ano a que se refere o presente relatório destacamos os seguintes pontos:

- ✓ Desenvolvimento de mais Projetos de Investigação e Desenvolvimento;
- ✓ Desenvolvimento de ações de Benchmarking, com vista à permanente melhoria Contínua dos Serviços nas áreas – infância, sénior e reabilitação;
- ✓ Continuação aumento de jovens em formação profissional com mais ações de formação por curso profissional;
- ✓ Manutenção da Unidade de Neuro-Estimulação (UNE), repostas especifica para pessoas com demência;
- ✓ Implementação da Unidade de Apoio ao Desenvolvimento Infantil (UADI) no âmbito da intervenção precoce com crianças;
- ✓ Concretização do Prémio de Investigação Científica Dra. Maria Lutegarda na área da Reabilitação;
- ✓ Criação de um grupo de auto-representação na área Sénior, a par com que existe na área da Reabilitação;
- ✓ Realização de um Seminário sobre Alimentação Saudável Crianças felizes da AFID Kids;

6.4. Resultados das auditorias

6.4.1 – Auditorias de 1ª Parte

No ano de 2019 foram realizadas duas auditorias internas (uma a 20 fevereiro e outra a 1,2, 18 e 19 julho), sendo que a segunda a todos os processos de trabalho da AFID e a todos os equipamentos de prestação de serviço da Fundação AFID, com exceção do edifício onde funciona o UADI. De referir que a primeira auditoria diz respeito à conclusão do processo de verificação interna do ano de 2018 que não havia sido concluído nesse ano e, como não é referente ao ano a que diz respeito o presente relatório, não será objeto de análise. A segunda auditoria interna (a todo o sistema de gestão e correspondente a 2019 será apresentada mais à frente) resultou num relatório com 74 constatações distribuídas entre Não conformidades e Oportunidades de melhoria.

6.4.2 – Auditorias a Fornecedores

Tal como referido anteriormente, realizaram-se visitas de acompanhamento trimestrais às quatro cozinhas operadas pelo prestado de serviço UNISELF. Assim, em 2019 foram realizadas 12 visitas de acompanhamento às cozinhas no sentido de avaliar in loco a prestação deste fornecedor de serviço das refeições. Aquando de algumas destas visitas foram realizadas análises de controlo de qualidade à alimentação, superfícies e equipamentos das cozinhas, sendo que num desses momentos houve necessidade de reunir com a UNISELF por forma a dar conhecimento do resultado positivo para microrganismos no produto analisado. Paralelamente, destas visitas de acompanhamento resultaram no registo de 8 não conformidades encaminhadas para o prestador de serviços e apesar de todo este acompanhamento continuámos a registar um elevado número e repetição de não conformidades levantadas em cada uma das visitas, o que também foi objeto de analise na reunião mencionada anteriormente.

6.4.3 – Auditorias de 3ª Parte

No âmbito da Norma NP ISO 9001:2015 e dos Referenciais da Qualidade da Segurança Social (nível A), realizou-se em 2019 uma auditoria externa (pela APCER) ao Sistema de Gestão e por aos serviços e respostas sociais da Fundação AFID, tendo sido obtido o seguinte desempenho:

Auditorias			Resultados				
Data	Tipo	Norma	NCM	NCm	AS	OM	Total
11, 12 e 13 setembro	Renovação	Referenciais da Qualidade do ISS	0	6	0	13	19
11, 12 e 13 setembro	2º Acompanhamento	NP EN ISO 9001:2015	0	10	0	16	26

Verificamos pelo quadro acima que o número de constatações continuou a aumentar em 2019, apesar das visitas de acompanhamento realizadas nos primeiros seis meses do ano. A maior causa poderá ser a dificuldade em cumprir tantos requisitos normativos a que as respostas e serviços se encontram obrigadas, isto a par com os

poucos recursos humanos ao nível superior. Contudo, esta situação já se encontra em franca melhoria com o recrutamento de pelo menos mais 3 técnicos superiores para apoio nas áreas da reabilitação e sénior.

De seguida apresentamos o descritivo das não conformidades, e por isso as maiores fragilidades detetadas em 2019 na organização, resultantes da auditoria externa, a saber:

Auditoria ISS			
Nº	Requisito	Modelo RS	Não conformidade
1	1 f)	SAD	Objetivos de qualidade de vida
2	4.5 d)	SAD, CAO E LRD	Planos de atividade por grupo clientes
3	4.7.2 d) e e)	SAD, CAO E LRD	Segurança alimentar cozinha AFID Geração
4	3.4.2 j)	SAD, CAO E LRD	Registos de manutenção preventiva
5	3.4.2 c)	SAD, CAO E LRD	Fichas individuais dos equipamentos
6	2. o)	SAD, CAO E LRD	Critérios da eficácia formativa

Auditoria ISO		
Nº	Requisito	Não conformidade
1	7.13. Infraestrutura	Registos de manutenção preventiva
2	7.13. Infraestrutura	Relatório técnico com equipamentos não conformes
3	7.2. Competências	Metodologia da Formação Interna
4	7.5.1 Informação documentada	Relatório médico na cozinha AFID Geração
5	8.1 Planeamento e controlo operacional	Registos criminais de pessoal afeto ao CRI
6	8.4.1 Controlo dos processos, produtos e serviços	Constatações no âmbito do HACCP na cozinha da AFID Geração
7	8.4.3 Informação para fornecedores externos	Comunicação da avaliação de fornecedores
8	8.5.1 Controlo de produção e da prestação do serviço	Registos de serviços definidos pelos serviços de enfermagem
9	9.1.1 Monitorização, medição, análise e avaliação	Objetivos de qualidade de vida no Tableaux de Bord
10	10.2 Não conformidade e ação corretiva	Tratamento das constatações identificadas no GER35

6.4.4 – Visitas de acompanhamento

Ainda de acordo com o programa de auditoria de 2019 foram realizadas visitas de acompanhamento no âmbito da Segurança e Saúde no Trabalho (SST) – 21 e 23 maio e ainda simulacros nos dias 18 de junho e 4 julho a todos os equipamentos sociais da AFID. Foram ainda realizadas ao longo de 2019 visitas de acompanhamento a fornecedores descrita no ponto seguinte e com uma periodicidade trimestral. Por fim,

e para além da auditoria interna de 2019 acima mencionada, foram realizadas pelo Departamento da Qualidade em conjunto com a Direção da Ação Social visitas a todas as respostas sociais e alguns serviços. Estas visitas foram realizadas entre os meses de janeiro e junho de 2019 e tiveram como principais objetivos a verificação da conformidade dos serviços e ainda preparação para as auditorias do ano (interna e externa). Por fim, em 2019 foram ainda realizadas visitas de acompanhamento pelo Instituto da Segurança Social, não tendo sido detetadas não conformidades, contudo foram feitas algumas recomendações de melhoria, sobretudo pela revisão dos regulamentos internos das respostas socias.

6.5. Eficácia das Ações Empreendidas para tratar Riscos e Oportunidades

No âmbito da transição da Norma ISO 9001:2008 para a ISO 9001:2015 foi implementado no ano de 2018 uma metodologia de análise e tratamento de riscos e oportunidades com base nas constatações verificadas nas auditorias anteriores. As mesmas ações foram consideradas eficazes de acordo com os resultados das auditorias realizadas em 2018 e permanecem eficazes em 2019.

6.6. Oportunidades de Melhoria

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

- Continuação da informatização do sistema de gestão, não só ao nível das respostas sociais e serviços, mas também ao nível da gestão da qualidade e da manutenção;
- Aprovação dos regulamentos internos recentemente preparados de acordo com as orientações da tutela;
- Revisão da metodologia de avaliação da qualidade de vida dos clientes e desenvolvimento de instrumentos de monitorização;
- Centralização e sistematização de processos transversais: ações de inovação e desenvolvimento; projetos nacionais e internacionais, estágios académicos e profissionais e ações de *benchmarking* e *benchlearning*;
- Consolidação do projeto na área da intervenção precoce com a UADI;
- Investimento na formação de ativos através de ações de formação adequadas às necessidades dos recursos humanos;
- Continuação do desenvolvimento de uma cultura da qualidade na organização através de dinâmicas realizadas dentro das respostas sociais e serviços;
- Revisão dos conteúdos do site da Fundação AFID;
- Recuperação e reorganização de alguns espaços de trabalho em alguns equipamentos da instituição;
- Continuação do acompanhamento ao prestador de serviço de refeições, alargando a a mais prestadores de serviço que tenham especial impacto nos serviços prestados pela AFID.

7. Atividades Desenvolvidas

PARTICIPAÇÃO EM FEIRAS 2019:

- Feira dos Amores, no Centro Social e de Reabilitação do Zambujal;
- Feira Dia do Pai, no Centro Social e de Reabilitação do Zambujal;
- Feira Dia da Mãe, no Centro Social e de Reabilitação do Zambujal;
- Feira de Natal Abbvie;
- Feira de Natal AFID, no Centro Social e de Reabilitação do Zambujal;
- Feira Inclusiva ISCTE-IUL;
- Exposição Solidária de Natal 2019 – Feira MEO - PT- Lisboa;

EXPOSIÇÕES 2019

- Exposição *"Quatro ao Quadrado"* na Galeria Municipal Artur Bual, Amadora, organizado pela Fundação AFID Diferença, AMORAMA, CERCIAMA e RECOMEÇO;
- Exposição *"InTempo – Sempre a mesma História"* na Fábrica das Histórias – Casa Jaime Umbelino, Torres Vedras, organizado pela Fundação AFID Diferença;
- Exposição *"Grande Pequeno Maior"* Casa-Museu-Medeiros de Almeida, Lisboa, organizado pela Fundação AFID Diferença;
- Exposição *"InTempo"* - Teatro Thalia, Lisboa, organizado pela Fundação AFID Diferença;
- Exposição de obras artísticas da Fundação AFID Diferença – Palácio Baldaya, Lisboa, organizado pela Fundação AFID Diferença;
- Exposição *"Lagarto Pintado"* – Museu do Oriente – Lisboa, organizado pela Fundação AFID Diferença;
- Exposição do Concurso Arte e Criatividade 2018 na Oficina da Cultura, organização pela Câmara Municipal de Almada;
- Exposição do 34º Concurso de Presépios, organização pela Associação de Artesãos de Lisboa;
- Exposição do XVIII Concurso Artesanato Natal 2019, organização pela GAVE – Grupo de Artistas Vale de Eureka.

PARTICIPAÇÃO EM CONCURSOS E PRÉMIOS CONSEGUIDOS PELOS CLIENTES 2019

XXXVI Concurso de Tronos de Santo António - Associação de Artesãos da Região de Lisboa

- 1 º Prémio: "Santo António" – oficina de Cerâmica;
- 3º Prémio: "Santo António e os Ozirius" – trabalho coletivo, parceria oficina de papel, pintura e tecelagem;

Concurso Arte e Criatividade 2019:

- 1º Prémio "Miguel Duarte no Mediterrâneo" – oficina de Pintura, trabalho realizado por Bruno Ramadas;
- 2º Prémio "O Pai e a Mãe a Passearem no Jardim" - oficina de Pintura, trabalho realizado por Isabel Silva:
- 2º Prémio "Catedral da Primavera" - oficina de tecelagem, trabalho coletivo, realizado por; Ana Rita Pinta, Filipa Santos e Luís Rosa;

Concurso GAVE – Grupo de Artistas Vale de Eureka:

- 3 Prémio: "Tríptico de Natal – Prémio Especial do Júri, na categoria "Coletividades e Instituições de Ensino e Crianças, oficina de tecelagem;

XXXIII Concurso de Presépios da Associação de Artesãos da Região de Lisboa:

- 2º Prémio na categoria Escolas e Formação – Prémio: "Presépio", oficina de cerâmica, trabalho realizado por Nuno Geada;

PRÉMIOS CONSEGUIDOS PELOS CLIENTES EM 2019:

Prémios do Desporto Adaptado:

NATAÇÃO

V Torneio "*Nada Lá*" (CERCICA):

- ✓ 25m livres 1º e 5º lugar
- ✓ 25m Bruços 2º e 4º lugar
- ✓ 25m Costas 3º e 5º lugar

Olisipíadas

- ✓ Estafeta 4x25m livres 1ºlugar
- ✓ 25m Livres Adaptados 1º lugar
- ✓ 25m livres 1º, 2º e 3º lugar
- ✓ 25m Bruços 1º e 2º lugar
- ✓ 25m Costas 2º e 5º lugar
- ✓ 50m Livres 1º e 2º lugar

XX Encontro de Atividades Aquáticas "Cidade de Azeitão":

- ✓ 25m livres 1º lugar
- ✓ Estafeta 4x25m livres 1ºlugar

2º Encontro natação Adaptada (CERCIMB):

- ✓ 50 m Livres 1º lugar
- ✓ 25m Mariposa 2º lugar
- ✓ 25m Costas 3º e 4º lugar
- ✓ 25m Livres 1 e 4º lugar
- ✓ Estafeta 4x25m livres 1ºlugar

Jogos de Portugal Special Olympics Portugal:

- ✓ 25m livres 2º, 3º e 4º lugar
- ✓ 50m livres 1º e 4º lugar
- ✓ 50m Costas 1º e 3º lugar
- ✓ 25m Costas 1º, 3º e 5º lugar
- ✓ Estafeta 4x25m livres 1ºlugar

Jogos de Inverno Special Olympics Portugal:

- ✓ 25m Costas 1º, 2º e 4º lugar
- ✓ 50m Costas 1º lugar
- ✓ 25m Bruços 2º lugar
- ✓ 25m livres 3º lugar
- ✓ 50m livres 1º lugar
- ✓ Estafeta 4x25m livres 1ºlugar

Prova Internacional

Jogos Paraolímpicos em Abu Dhabi

- ✓ 25 m mariposa 3º Lugar
- ✓ 50 m livres 5º Lugar

INTERCENTROS – Atividades Desenvolvidas

- ✓ Paddle Surf;
- ✓ Atletismo;
- ✓ Matiné Dançante;
- ✓ Torneio de Natação Adaptada;
- ✓ Jogos da Primavera;
- ✓ Roteiro de Bairros;
- ✓ Jogos Sem Barreiras;
- ✓ Jogos Sem Fronteiras

CORFEBOL

Participação na 2ª Divisão do Campeonato Nacional de Corfebol Adaptado:

- ✓ Fase Regional - 3º Lugar
- ✓ Fase Final - 2º Lugar

8. Adequação de Recursos

8.1. Gestão de Pessoas

Colaboradores

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

Durante o ano de 2019 a aposta ao nível do recrutamento foi principalmente no fator Competências, ou seja, apostámos nas pessoas que detinham competências comprovadas nas áreas para as quais foram selecionadas e admitidas. A nossa política de recursos humanos interna assenta na mobilidade interna principalmente nas categorias profissionais inerentes aos Ajudantes de Ação Direta – AAD´s – distribuídos entre as respostas sociais de Lar Residencial, ERPI e SAD, bem como ao nível dos Serviços Gerais e da alternância das educadoras de infância e das auxiliares de ação educativa entre os 3 equipamentos com respostas de creche e pré-escolar. Acreditamos que a mudança é fator de qualidade, de crescimento nas organizações e de garantia da motivação.

Os recursos humanos são fundamentais para o funcionamento de todas as estruturas e serviços. A Fundação AFID Diferença aumentou o número de colaboradores passando de 230 para 243. Registou-se um ligeiro incremento do número dos colaboradores licenciados e com formação superior.

CATEGORIAS PROFISSIONAIS	NÚMERO 2017	%	NÚMERO 2018	%	NÚMERO 2019	%
Técnicos – Mestrado	5	2,3 %	6	2,6 %	5	2,1%
Técnicos – Licenciados	45	20,5 %	49	19,6 %	43	17,7%
Técnicos – Não Licenciados	12	5,5 %	12	5,2 %	9	3,7%
Ajudantes de Ação Direta	65	29,5 %	68	31,4 %	86	35,4%
Ajudantes de Ocupação	17	7,7 %	17	7,4 %	7	2,9%
Auxiliares de Ação Educativa	18	8,2 %	19	8,2 %	19	7,8%
Motoristas/Segurança/Manutenção	6	2,7 %	6	2,6 %	7	2,9%
Limpeza / Lavandaria	15	6,8 %	15	6,5 %	17	7%
Administrativos	7	3,2 %	7	3,0 %	6	2,5%
Pessoal em Outsourcing	28	12,7 %	29	12,6 %	37	15,2%
Estágios Profissionais	2	0,9 %	2	0,9 %	7	2,9%
TOTAL	**220**	**100%**	**230**	**100%**	**243**	**100%**

Notas:
1) O serviço de refeições é contratado a uma empresa externa, atualmente a UNISELF, que trabalha em regime de *outsourcing*, pelo que as 20 pessoas que funcionam na cozinha são da responsabilidade dessa empresa, embora pagas pela AFID;
2) Na área da Saúde, os serviços de medicina estão subcontratados ao Vigilante e os serviços de enfermagem da Instituição são subcontratados à Enfermagem4you, ambas as empresas externas, em regime de *outsourcing*, envolvendo 2 médicos e 3 enfermeiros.

Voluntários

O balanço deste ano é muito positivo pois temos aumentado o número de voluntários com o tempo de permanência de cada voluntário cada vez maior, em média o tempo de permanência é de 28 meses. No final do ano de 2019 o número total de voluntários passou para 34 mais 6 do que no ano anterior.

8.2. Infraestruturas

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

Equipamentos - Seis Centros:

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

Recursos Materiais:

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

Serviços complementares:

- A **Manutenção** dos equipamentos e do edificado é um serviço fundamental, no sentido da boa apresentação dos edifícios e das condições de segurança. O desenvolvimento das atividades, dependeu em grande parte da eficácia e eficiência deste serviço salientando-se também, a aquisição de máquinas, bem como a sua manutenção.
- **Transportes** – 22 Viaturas, (5 carrinhas de 9 lugares adaptadas a Pessoas com Deficiência; 3 carrinhas de 9 lugares; 1 carrinha de 15 lugares de transporte adaptado a pessoas com deficiência; 1 ligeiro de mercadorias de caixa aberta para o serviço de jardinagem; 5 carrinhas de passageiros e 2 carrinhas para transporte de refeições no SAD; 1 viatura comercial de 2 lugares, 3 ligeiros de passageiros (viaturas de serviço) e um motociclo.
- **Alimentação** – serviço contratualizado com a empresa Uniself;
- **Limpeza** – Serviço prestado pela empresa de Inserção AfidClean;
- **Jardinagem** – Este serviço é prestado pela empresa de Inserção AfidGreen;
- **Lavandaria** – É um serviço interno prestado aos clientes do LAR Residencial, da Estrutura Residencial para Idosos e ao Serviço de Apoio Domiciliário.

Serviços Transversais a toda a Organização

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

8.3. Parcerias

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

A nível nacional, contámos com parcerias estratégicas: Universidades, IEFP, Autarquias, Segurança Social, Ministérios, Agrupamentos de Escolas, institutos. E numa vertente mais operacional contámos com parcerias: empresas, centros de formação, farmácias, hospitais etc.
A nível internacional, trabalhamos em parceria no desenvolvimento de projetos transnacionais que decorrem, também mas não só, do facto da Fundação AFID Diferença ser associada do EPR, sendo estes o DESIGN, SEC4VET, QUES, AWERNESS4CHANGE, DIGITAL INVITATION e CROSSWARP.

A Fundação AFID Diferença através das Respostas Sociais e Serviços existentes conta já **117** entidades Parceiras com as quais são estabelecidos protocolos para o desenvolvimento de atividades e serviços.

Cada entidade parceira foi avaliada em 4 itens: partilha de recursos, facilidade de comunicação; melhoria dos serviços e cumprimento dos objetivos. Comparativamente à avaliação relativa ao ano de 2018, o ano de 2019 foi mais satisfatório ao nível da satisfação das parcerias.

8.4 Desempenho de Fornecedores Externos

Foram avaliados os fornecedores de produtos e serviços de acordo com os critérios e metodologia definida na Fundação AFID Diferença, através do PD09 – Compras. A avaliação de fornecedores teve participação da Administração, de todos os coordenadores de serviços e diretores técnicos de acordo com o conhecimento que têm da prestação de serviços de cada um dos fornecedores avaliados.

Os resultados da avaliação de fornecedores são apresentados na tabela ao lado. Verificou-se uma melhoria nos resultados obtidos tendo em conta a diminuição do número de fornecedores. Entendeu-se em 2019 reduzir o número de fornecedores, através da utilização do critério de impacto de prestação de serviços e produtos que os mesmos têm na Fundação AFID.

Nível de avaliação	2018	2019
Insatisfatório	1	0
Suficiente	6	2
Bom	56	19
Muito Bom	25	26
Excelente	2	3

8.5. Ambiente para a Operacionalização dos Processo

A Organização tem promovido um ambiente propício ao desenvolvimento e operacionalização dos processos de trabalho. Para isto, muito tem contribuído o desenvolvimento do projeto de informatização do sistema de gestão de qualidade, que este ano de 2019, já conseguimos alargar a 90% das respostas sociais. Todos os anos tem sido feita a avaliação dos riscos profissionais não apenas do ponto de vista físico, mas também no que se refere aos riscos psicológicos e à prevenção do Burnout.
Têm sido tratados e avaliados os relatórios elaborados e desenvolvidas ações de promoção da melhoria das condições de trabalho, como são exemplo:

- A metodologia de preparação da medicação que foi iniciada em 2018 e mantida neste ano uma vez que aumenta a qualidade do serviço;
- Informatização do sistema de gestão – registo dos serviços e atividades;
- Melhoria do mobiliário das zonas residenciais e das salas de CAO e das Creches;
- Atividades de gestão emocional das equipas;
- Formação em contexto de trabalho;
- Atividades de equipa.

9. Projetos

Em 2019 desenvolvemos projetos nacionais e Internacionais que muitos contribuíram para a consolidação e desenvolvimento do nosso trabalho na área social, bem como ao nível da Investigação e Desenvolvimento. Destacamos aqui os principais projetos:

9.1. Investigação

A nível nacional tivemos o Prémio de Investigação Científica na área da Reabilitação Dra. Maria Lutegarda. O projeto "A Qualidade de Vida de Crianças e Jovens com Dificuldade Intelectual e Desenvolvimental: Contributo para a Educação Inclusiva" de Maria Cristina Simões foi o vencedor. As duas menções honrosas foram atribuídas a Lúcia Canha, que apresentou o trabalho "Transição para a Vida Adulta no Contexto da Deficiência, Estudo das variáveis pessoais e sociais associadas a um processo de sucesso e desenvolvimento de um modelo de intervenção inclusivo" e a Ana Sofia dos Santos, que submeteu o trabalho "A investigação-ação no campo da Dificuldade Intelectual e Desenvolvimental", respetivamente.

A nível internacional temos 4 projetos Erasmus +, todos diretamente relacionados com a área da Formação Profissional:

O primeiro, projeto **DESIGN - Disabled Employability Signaling**, que se iniciou em 2016 e terminou em 2019. 7 instituições de 4 países diferentes, uniram-se com o com a ideia de inovação no domínio social para promover o emprego a nível europeu. O grande objetivo deste projeto foi afinar a avaliação das aptidões, capacidades e competências das pessoas com deficiência, bem como outros, para desenvolver o conjunto certo de instrumentos: Cursos de formação Serviços de emprego com o fim de capacitar os serviços de empregabilidade das pessoas com deficiência.

O segundo projeto a decorrer e para terminar em 2020, **SEC4VET - Social-Emotional Competences for Vocational Education and Training**. Este projeto, colocado em ação por 8 Instituições e 1 Universidade de 6 países europeus, tem como objetivos:

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

Outro projeto onde a Fundação está envolvida é o projeto **CROSSWARP - "Threads crossing the Warp"**, constituído por 5 instituições e 2 universidades, de 5 países diferentes e que tem por

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

Por último, mas não menos importante o **QUES - Quality Development of Employment Specialists**, com início em Setembro de 2018 visa melhorar as competências dos especialistas que ajudam pessoas com deficiência a combater as barreiras de emprego. Este projeto conta com 6 instituições de 4 países diferentes, tem como principais objetivos:

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

9.2. Inovação e Desenvolvimento

As Atividades de Inovação e Desenvolvimento decorreram a um nível transversal na Fundação, desde as respostas na área da deficiência passando pelos idosos e terminando nas crianças. O desenvolvimento de melhores respostas aos nossos clientes teve como consequência um aumento 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 2019. Foi um ano com elevada atividade ao nível formativo em contexto real pois facultámos **75** estágios que decorreram do estabelecimento de protocolos formais e informais com Escolas, Universidades, Entidades Formativas, IEFP, etc.

- Os **Programas de Transição para a Vida Ativa – 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 2019 apoiámos 21 jovens em PIT's.

- Consolidação do projeto **UNE – Unidade de Neuro-estimulação**. O projeto que se iniciou com o apoio do prémio BPI Sénior 2017, é uma Unidade aberta ao exterior e concretiza-se na integração de pessoas adultas e idosas com demência já diagnosticada. É composta por uma equipa multidisciplinar que reúne Fisioterapia, Terapia da Fala, Terapia

Ocupacional, Neurologia e consulta de Nutrição. Este ano de 2019 esta Unidade decorreu financeiramente integrada na ERPI, mantendo a sustentabilidade do projeto por si só sem qualquer financiamento de mecenas, somente através da comparticipação dos seus clientes. A procura por esta resposta foi em 2019 intensa, levando em conta a resposta de referencia que se tornou. Originando um convite para os técnicos responsáveis da unidade serem formadores no projeto 'Capacitar para Cuidar', a desenvolver em 2020 pela Câmara Municipal da Amadora e da Fundação Calouste Gulbenkian conjuntamente com a Fundação e que tem como objetivo a capacitação de cuidadores formais de outras organizações do concelho.

- **UNE+** - Através da candidatura ao BPI Sénior de 2018 foi possível alargar o projeto anterior aos Idosos apoiados pelo Serviço de Apoio Domiciliário através de sessões terapêuticas ao domicílio. Apesar do elevado grau de qualidade, é um projeto que não terá continuação por não conseguir ser posto em ação sem financiamento, uma vez que estamos a falar de uma realidade populacional do concelho da Amadora maioritariamente sem capacidade financeira para responder à necessidade.

- **AFID RITMO** - Este projeto manteve seu desenvolvimento em 2019 e tem como objetivo ser um grupo Intergeracional. A AFID Ritmo, potenciou uma dimensão da Música, a percussão, enquanto veículo de socialização dos idosos e de jovens com deficiência ligeira.

- **AMASÉNIOR - Projeto de Apoio à População Sénior** – em é um projeto que decorre há cerca de 6 anos em articulação com duas instituições do concelho da Amadora e promovido pela **Câmara Municipal da Amadora**. É projeto com o propósito de ajudar a população sénior, em grande crescimento no concelho no ano de 2019.

- **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.**

- **UADI – Unidade de Apoio ao Desenvolvimento Infantil** desenvolve programas de reabilitação intensiva e destina-se a apoiar crianças com deficiência ou Necessidades Educativas Especiais (NEE's) entre os 0 e os 10 anos de idade. Os programas caracterizam-se também por uma abordagem individual e multidisciplinar, integrando as seguintes áreas de intervenção reabilitativa: psicologia, psicopedagogia, terapia ocupacional, fisioterapia, hidroterapia e terapia da fala.

- Projeto **"In Summer"**, promovido pelo Instituto Nacional de Reabilitação, e realizado em parceria entre a Fundação e a Associação Famílias para a Integração da Pessoas Deficiente, que tem como principal objetivo promover momentos de lazer e de interação em contextos em que nem sempre as famílias conseguem fazer, como idas à praia e colónias internas onde os participantes ficam alojados em unidades hoteleiras com um conjunto de atividades de lazer adaptadas às suas necessidades e expetativas.

- Projeto realizado entre a Fundação e a Associação e com o apoio do INR, teve como nome **"Direito à Diferença"** e teve como objetivo reunir pessoas com deficiência intelectual, familiares, amigos, técnicos, professores e figuras políticas para discussão de temáticas que as pessoas sentem necessidade de debater e esclarecer, tornando-os ativos na concretização dos seus direitos sociais.

- Para dar continuidade à capacidade artística da Fundação foi realizado o Projeto **"MovArte"**, também com o a parceria da Associação e do INR e que tem como objetivo promover a dança elemento capacitador da promoção de competências comunicacionais e relacionais. Este projeto contou com atuações em espaços públicos para potenciar a inclusão na sociedade.

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

Temos o projeto **AWARENESS4CHANGE**, onde a Coordenação de projeto é da responsabilidade da Fundação AFID. Foi iniciado em 2019, tem a participação de mais 5 parceiros de mais 3 países europeus, tem como objetivos:

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

Na área dos projetos internacionais, temos ainda o projeto **"Digital Invitation"**, onde 10 instituições de Ensino e Formação Profissional de 8 países europeus reúnem-se para discutir o tema da digitalização no trabalho social e suas boas práticas. Todos os workshops seguem o mesmo padrão. Assim, os modelos de implementação e/ou os desenvolvimentos atuais são apresentados por todas as instituições. Com o objetivo de Intercâmbio de conhecimentos e modelos de boas práticas a nível internacional, o projeto planeia 6 workshops definidos desde 2019 até 2021, os tópicos que passam desde a 'Comunicação digital', 'Hardware e regulamentos', 'Plataformas de aprendizagem, plataformas online, aprendizagem online', 'Gamificação, APPS e as suas regras' e por fim 'Gestão de saúde e geração'.

9. Gestão e Contas da Fundação

9.1. Situação Patrimonial

O **Ativo Bruto** da **Fundação AFID Diferença** ascendeu, em 31 de dezembro de 2019, a **14.757.110,19 €** e o seu valor líquido ascendeeu a **11.302.360,15 €.**

O **Ativo Tangível e Intangível Bruto,** ascendeu nesta mesma data, a **7.881.950,85 €** e os seus valores Líquidos ascenderam a **4.441.676,54 €,** a que corresponde respetivamente a **53,41 %** do Ativo Bruto total e a **39,30 %** do Ativo Líquido total.

Os **Ativos Financeiros de médio e longo prazo,** ascenderam nesta mesma data, a **4.160.753,24 €,** a que corresponde respetivamente a **28,19 %** do Ativo Bruto total e a **36,81 %** do Ativo Líquido total.

Os investimentos realizados em 2019 ascenderam a **79.169,13 €,** que correspondeu a um **acréscimo do Imobilizado Líquido de cerca de 1 %,** relativamente a 2018.

Os **fundos patrimoniais da Fundação** registaram, em 31 de dezembro de 2019, um montante de **10.173.803,91 €** a que corresponde um aumento de **3,34 %,** relativamente a 2018. Para além do resultado líquido do exercício de 2019, no montante de **509.625,86 €,** destaca-se o reforço do Fundo de Reserva para Investimentos (FRI) no montante líquido de **500.000,00 €,** fixando-se o valor do FRI nessa data no montante de **4.144.298,00 €.** Este montante corresponde as aplicações registadas no ativo não corrente.

9.2. Situação financeira

As dívidas de terceiros de curto prazo ascendem em **482.268,55 €** em 2019, apresentando uma redução de valor em relação a 2018 de 17,00 %, resultante essencialmente do aumento do saldo da conta de Outras Contas a Receber.

As dívidas a terceiros de curto prazo ascendem em **1.128.556,24 €** em 2019, apresentando também um aumento de valor em relação a 2018 de **13,07 %.**

Quanto às **disponibilidades em 2019**, no montante de **2.027.438,33 €,** apresentando um aumento de **12,19 %** em relação aos montantes verificados em 2018.

As comparticipações do ISS – Instituto de Solidariedade Social, que ascendem, em 2019, a **2.551.352,19 €,** apresentam um valor idêntico ao apurado em 2018, aumentando apenas de **0,36 %.** Contudo as comparticipações do ISS cobriram cerca de **49,95 %** dos custos globais e representam cerca de **38,55 %** dos proveitos globais de 2019.

9.3. Situação Económica/Exploração

Em resultado da atividade desenvolvida em 2019 que se encontra detalhada neste relatório, os proveitos totais ascenderam a **5.617.714,92 €**, apresentando um crescimento de **2,32 %.**
Os custos totais suportados ascenderam a **5.108.089,06 €**, apresentando um crescimento de **2,60 %** em relação a 2018.

9.4. Indicadores de Realização – Evolução

Rubrica	2015	2016	2017	2018	2019
Resultados Líquidos do exercício	407.116,04	197.318,41	125.782,79	511.877,23	509.625,86
Proveitos	4.483.684,87	4.636.365,17	4.648.742,06	5.490.353,92	5.617.714,92
Custos	4.076.568,83	4.439.046,41	4.522.959,27	4.978.476,69	5.108.089,06
Investimentos	138.447,04	83.822,64	333.702,68	157.343,33	79.169,13
Colaboradores	211	213	220	230	243

9.5. Indicadores de Realização – Face ao previsto

Indicadores	Meta	Resultados	Desvio
DESEMPENHO ECONÓMICO E FINANCEIRO			
Resultados Líquidos do Exercício	≥ 0	509.625,86	509.625,86
% Evolução dos Proveitos	≥ 3%	2,32 %	- 0,68 %
% Evolução dos Custos	≤ 4 %	2,60 %	- 6,60 %
Investimentos	240.000 €	79.169,13	- 160.839,87
% Aumento das receitas provenientes das comparticipações familiares	≥ 2%	- 0,01 %	- 2,01 %
Liquidez Geral	≥ 1	2,24 %	+ 1,24 %
Solvabilidade	≥ 2 x	9,01 %	+ 7,01 %
% de fornecimentos e serviço externos nos custos gerais	≤ 44 %	40,01 %	- 3,99 %
% das despesas com pessoal nos custos gerais	≤ 50%	53,49 %	+ 3,49 %
Grau de execução orçamental	≥ 90%	101,24 %	+ 11,24 %

10. Perspetivas Futuras

Apesar do período conturbado de crise que continuamos a viver, as perspetivas para 2020 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 se mantenha a retoma económica e que se concretize em mais e melhores apoios na definição de linhas estratégicas de desenvolvimento das áreas de atendimento da população alvo, objeto da nossa intervenção.

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. Outros dos desafios são a internacionalização do Prémio de Investigação Dra. Maria Lutegarda e a consolidação da Marca AFID a uma escala Nacional.

Além do desenvolvimento das atividades de apoio às Pessoas com Deficiência em Lar Residencial, CAO e SAD, continuaremos a desenvolver as atividades dirigidas à Infância nas respostas de Creche, Pré-Escolar, UADI e CRI, o apoio a Idosos em ERPI e SAD, o apoio na área da Reabilitação e Saúde no CMFR - Centro de Medicina Física e Reabilitação, manter-nos-emos alerta para novas oportunidades de intervenção social e para o desenvolvimento de novos projetos.

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

E como objetivo crucial da Fundação, 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.

10.1. Oportunidades de Melhoria

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

- Informatizar todo o sistema de gestão;
- Continuar o desenvolvimento do projeto da construção de um equipamento social em Lisboa e na Amadora;
- Promover respostas inovadoras na área do envelhecimento ativo;
- Manter a promoção de seminários na área da Reabilitação e Infância;
- Renovar a certificação EQUASS Excelence em 2020;
- Dotar os colaboradores de mais competências na área da intervenção.

10.2. Necessidades de recursos

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

- Manutenção dos equipamentos seguindo o plano;
- Manutenção dos materiais para o desenvolvimento diário das atividades;
- Substituição de carrinhas no SAD;
- Aquisição de novos equipamentos tecnológicos para o desempenho das atividades.

11. Nota Final

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

É também oportuno deixar um agradecimento a toda a Equipa Técnica e Colaboradores da Fundação AFID Diferença que, de forma empenhada, têm conseguido atingir os objetivos a que nos propusemos alcançar, sabendo que o *Caminho faz-se caminhando*, e o caminho da Fundação AFID prevê-se longo e de grande qualidade.

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

Fundação AFID Diferença
Conselho Executivo

Lisboa, 28 de fevereiro de 2020

O Conselho Executivo

