afid
fundação afid diferença

# Relatório Atividades Fundação AFID Diferença |2018|

**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** ..... 15

**5.4. Voluntários** ..... 16

**5.4. Entidades Reguladoras, Financiadoras, Protocolares e Tutela** ..... 16

**5.5. Organismos Governamentais e Autarquias** ..... 17

**5.6. Comunidade** ..... 17

**5.7. Outras Partes Interessadas Relevantes** ..... 17

*6. Realização* ..... *18*

**6.1. Objetivos** ..... 18

**6.2. Desempenho dos processos** ..... 18

**6.2.1 – PC 1 - Admissão** ..... 18

**6.2.2 – PC 2 - Cliente** ..... 19

**6.2.3 – PC 3 - Formação** ..... 21

**6.2.4 – PC 4 – CRI** ..... 22

**6.2.5 – PC 5 – CMFR** ..... 22

**6.2.6 – PC 6 – Gestão** ..... 23

**6.2.7 – PC 7 – Melhoria Contínua** ..... 24

**6.3. Conformidade de produtos e Serviços, Não conformidades e Ações corretivas** ..... 25

**6.4. Resultados das auditorias** ..... 26

6.4.1 – Auditorias de 1ª Parte ..... 26

6.4.2 – Auditorias a Fornecedores ..... 26

6.4.3 – Auditorias de 3ª Parte ..... 26

**6.5. Eficácia das Ações Empreendidas para tratar Riscos e Oportunidades** ..... 27

**6.6. Oportunidades de Melhoria** ..... 27

**6.7. Atividades Desenvolvidas** ..... 28

*7. Adequação de Recursos* ..... *31*
7.1. Gestão de Pessoas ..... 31
7.2. Infraestruturas ..... 33
7.3. Parcerias ..... 34
7.4 Desempenho de Fornecedores Externos ..... 35
7.5. Ambiente para a Operacionalização dos Processo ..... 35
*8. Projetos* ..... *36*
8.1. Investigação ..... 36
8.2. Inovação e Desenvolvimento ..... 36
*9. Gestão e Contas da Fundação* ..... *38*
9.1. Situação Patrimonial ..... 38
9.2. Situação financeira ..... 38
9.3. Situação Económica/Exploração ..... 39
9.4. Indicadores de Realização – Evolução ..... 39
9.5. Indicadores de Realização – Face ao previsto ..... 40
*10. Perspetivas Futuras* ..... *40*
10.1. Oportunidades de Melhoria ..... 41
10.2. Alterações ao Sistema de Gestão ..... 41
10.3. Necessidades de recursos ..... 41
*11. Proposta de Aplicação de Resultados* ..... *45*
*12. Nota Final* ..... *45*

# 1. Introdução

De acordo com as disposições legais e estatutárias, vão V. Exas. reunir em Conselho de Administração para discutir e deliberar sobre as Demonstrações Financeiras e o Relatório de 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 2018.

A Fundação AFID Diferença tem dado cumprimento às orientações estratégicas e tem reforçado o seu posicionamento como organização de referência no sector social no plano Nacional, assente no Rigor e na Ética. Têm-se destacado pelo assumir, promover, respeitar e fazer respeitar os Direitos dos seus clientes, potenciando o acesso à Inclusão Social e a uma Vida com Qualidade.

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

**Presidente Conselho de Curadores**
Presidente - Dr. Rui António Ferreira da Cunha

**Conselho de Administração**
Presidente - Dr. Domingos Marques Alves Rosa
Vice-Presidente - Dr. Carlos Alberto Correia de Andrade
Vogal - Dr. Francisco Luís Murteira Nabo
Vogal - Dr. João José Correia Gomes Esteves
Vogal - Dr. Luís Manuel Martins Rebelo

**Conselho Executivo**
Presidente – Dr. Domingos Marques Alves Rosa
Vice-Presidente – Dr. Carlos Alberto Correia Andrade
Vogal – Dr. Luís Manuel Martins Rebelo

**Conselho Fiscal**
Presidente – Dr. Francisco Manuel Constantino Pinto (ROC)
Vice-Presidente – D. Maria Antónia Ferreira Monteiro Ramos da Costa
Vogal – Eng. José Teixeira Monteiro

**Revisor Oficial de Contas**
DFK & Associados, SROC, Lda. Representada por Dr. Vitor Manuel Mendes Santos

**Quanto à ESTRATÉGIA:**

► **Eixo da Ação Social** - A **Fundação AFID Diferença** é por excelência uma organização de carácter social, pelo que em 2018 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:

No Protocolo de Cooperação do **Programa das Cantinas Sociais,** mantivemos a taxa máxima de refeições servidas a pessoas carenciadas. Contudo devido à redução do programa por parte do governo iniciámos com 67 refeições/dia e fomos forçados a reduzir para 35 refeições/dia no final do ano.

Protocolo com o IEFP, para a **Formação Profissional** para pessoas com deficiência ou necessidades educativas especiais, que tem sido financiado pelo programa PT2020; registou um aumento das ações realizadas em termos de formandos e cursos desenvolvido. Prevê-se a continuação do crescimento no próximo ano de 2019.

Manutenção e ampliação do **CRI – Centro de Recursos para a Inclusão,** através de protocolo com o Ministério da Educação. Foi alargado o número de agrupamentos e escolas a que corresponde um aumento do número de alunos atendidos, apesar do Ministério da Educação ter feito um congelamento à verba atribuída a cada agrupamento escolar, tendo mantido os valores dos anos anteriores.

Desenvolvimento das atividades da **UADI – Unidade de Apoio ao Desenvolvimento Infantil**, que promove o desenvolvimento de programas de intervenção precoce intensivos e com métodos inovadores.

Desenvolvimento do programa **UAF – Unidade de Apoio à Família**, que promove o apoio residencial temporário a pessoas com deficiência, de modo a promover o descanso dos seus cuidadores. O programa foi financiado no ano de 2017 pelo Prémio BPI Capacitar 2016 e prevê-se a sua continuação em 2018 integrado nas atividades do Lar Residencial.

Desenvolvimento do programa **UNE – Unidade de Neuro-estimulação,** que promove o acompanhamento diário de pessoas com demência e o apoio aos seus cuidadores informais. O programa teve o apoio do prémio BPI Sénior em 2017, foi desenvolvido ao longo de 2018 e terá continuação em 2019.

Alargamento do Programa UNE ao domicílio, Programa **UNE +** com o apoio do prémio BPI Sénior 2018.

Criação do programa **INCORPORA** financiado pela Fundação La Caixa no qual a AFID além da criação de um núcleo do programa assumiu a responsabilidade da coordenação da Região de Lisboa.

Protocolo estabelecido com a Câmara Municipal da Amadora para a implementação da **Oficina de Limpeza** em 2019. Programa de apoio a séniores de modo a aumentar a sua qualidade de vida pela promoção do bem-estar das suas habitações.

Toda a estratégia da Ação Social assenta num modelo de participação, numa lógica de parceria com os clientes, promovendo o seu *empowerment* em termos de cidadania e de autonomia. Esta participação vai desde o Levantamento das suas necessidades e expectativas até à implementação dos Planos Individuais, o nosso enfoque é sempre o CLIENTE e a intervenção é centrada no indivíduo.

► **Eixo da Comunicação e Imagem** - A este nível foram desenvolvidos 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 das Empresas com quem temos Parcerias, nas atividades de Comunicação Interna e Externa, no Site, no *Facebook*, *Linkedin* e *Instagram* e em outras atividades no âmbito da comunicação tais como as Newsletters da AFIDSÉNIOR, da AFIDKIDS e a geral da Fundação AFID. Em 2018 mantivemos a parceria ao nível da Comunicação Externa através da Agência de Comunicação Media em Movimento e que se refletiu ao nível da mediatização de todos os eventos levados a cabo durante o ano transato. Foi lançado em setembro de 2018 **o Canal Digital Diferença** através de uma parceria com a empresa PAHD.

► **Eixo Qualidade** – A Fundação AFID Diferença ao longo do ano de 2018 manteve as Certificações de Qualidade dos Referenciais da Segurança Social, de nível A, para o CAO, Lar Residencial e SAD e realizou a **transição da ISO 9001:2008** para a **ISO:9001:2015** e o seu **alargamento a todos os equipamentos e serviços**. Mantêm a Certificação de Qualidade **EXCELLENCE do referencial EQUASS** – European Quality in Social Services, atribuída pelo EPR - Europeen Platform for Reabilitation, prevendo-se a realização de nova auditoria em 2019. No ano de 2018 foi também alargado o âmbito da 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 2018 a AFID recebeu 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. Manteve o selo de excelência do voluntariado atribuído pela CPV - Associação Portuguesa do Voluntariado. E o Selo da Diversidade na categoria de informação e comunicação, ao lado de grandes empresas nacionais.

► **Eixo Inclusão** - Tendo em conta que o principal objetivo da Fundação AFID Diferença é aumentar a Qualidade de Vida de todos os Clientes, e que a **Qualidade de Vida** passa pela **Inclusão Plena na Sociedade**, em 2018 desenvolvemos de forma transversal a toda a organização muitas atividades comunitárias de Inclusão. Os relatórios das Respostas Sociais explicitam de forma objetiva as atividades de Inclusão desenvolvidas, relevando aqui os projetos desenvolvidos no Centro de Atividades Ocupacionais e da Formação Profissional Especial, tendo como principal objetivo a Integração dos jovens em atividades na comunidade. Neste eixo estratégico, realçamos o crescimento e a consolidação do funcionamento do CRI - Centro de Recursos para a Inclusão, apoiado pelo Ministério da Educação. O CRI aumentou o número de crianças apoiadas, as restrições orçamentais definidas pelo ministério da educação impossibilitaram o alargamento para mais agrupamentos de Escolas dos concelhos de Amadora, Oeiras, Sintra e Lisboa que tinham já pedido os nossos serviços. Integrámos ainda nas nossas Estruturas 45 jovens das Escolas através dos Programas de Transição pós-escolar.

► **Eixo Sustentabilidade** – Este eixo assentou, além do rigor da gestão, em projetos de empreendedorismo, tais como as Empresas de Inserção da Associação Nacional de Famílias para a Integração da Pessoa Deficiente – AFID e a otimização de recursos materiais e humanos. A sustentabilidade financeira de toda a organização foi assegurada essencialmente pelo rigor da gestão, controlo de custos e pelas receitas fixas, ou seja, as comparticipações das entidades oficiais tutelares e pelas famílias. Também a responsabilidade social teve um papel importante

através da realização de campanhas de angariação de 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 2018 estabelecemos novas parcerias com entidades formativas no sentido de apoiar 67 estágios académicos e profissionais que passaram pela Fundação AFID Diferença.
Em 2018 estivemos envolvidos em 4 **projetos Erasmus** + a nível europeu que descreveremos à frente no relatório.
No âmbito da Investigação e Desenvolvimento foi atribuído em 2018 o **prémio Drª Maria Lutegarda** - categoria de artes plásticas e lançado o prémio na categoria de investigação científica a atribuir em 2019.

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.

Realizámos ao longo do ano algumas ações que obtiveram um elevado índice de participação. Daremos conta desta atividade formativa no capítulo da Formação. De realçar que em 2018 a Fundação AFID não obteve qualquer apoio financeiro para a realização e implementação do seu Plano de Formação dirigido aos colaboradores e dirigentes.

# 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* |
| | SOS Famílias | Centro Alfragide | 16** |
| | Apoio Domiciliário | Centro Zambujal | 24* |
| | Formação Profissional | Centro Zambujal | 87* |
| | CRI | Centro Zambujal | 323 |
| | Programas Individuais Transição | Centro Zambujal | 45 |
| SUB-TOTAL | | | 646 |
| 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 | 100* |
| | UNE – Unidade de Neuro estimulação | AFID Geração | 29 |
| SUB-TOTAL | | | 307 |
| SAÚDE | Centro de Medicina Física e de Reabilit. Fisioterapia + Hidroterapia | Centro Zambujal | 571 |
| | UADI – Unidade de Apoio ao Desenvolvimento | | 9 |
| SUB-TOTAL | | | 580 |
| Apoio Social | Cantinas Sociais* | Centro Zambujal | 67* |
| Apoio ao Emprego | Programa INCORPORA | C. Recursos Zambujal | 19 |
| SUB-TOTAL | | | 86 |
| | | | |
| TOTAL | | | 1 797 |

*Números estabelecidos nos Acordos de Cooperação e Termos de Aceitação

** Valor com base no programa UAF

Em termos globais ao longo do ano de 2018; a Fundação AFID apoiou 1797 clientes através dos Acordos da Segurança Social, IEFP, Ministério da Educação e Subsistemas de Saúde e programas

de intervenção e apoio social. Apoiamos mais 210 pessoas que no ano anterior o correspondente a um aumento de 13,23 %.

Em termos globais, verificou-se um aumento dos clientes ao nível do CRI, na ERPI e no CMFR. No CRI de acordo com o alargamento da intervenção junto de mais escolas ainda que dentro dos mesmos agrupamentos e com o mesmo orçamento. Na ERPI o aumento de clientes deveu-se sobretudo ao programa UNE e no CMFR verificou-se uma passagem de 161 para 571 clientes consultados com um aumento exponencial no volume de tratamentos prestados.

## *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 adolescentes com deficiência e incapacidades na transição entre a escola e a inclusão na sociedade;
Programa **UAF – Unidade de Apoio à Família** – garantia de continuidade de serviço para cuidadores informais no acolhimento residencial temporário dos seus filhos;
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 empregabilidade dos 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 Câmara Municipal da Amadora. O Protocolo foi estabelecido em 2018 a iniciar em 2019 e que visa o alargamento dos serviços prestados aos idosos.

Todos os nossos serviços complementares de **transporte** e serviços clínicos 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 Freguesia, o PEES – Plano Estratégico para o Envelhecimento Sustentável da Amadora, a EASPD e o EPR, 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:

- Revisão dos serviços de CAO dando respostas às novas tipologias de clientes;
- Alargamento dos serviços de formação profissional pelo aumento do número de formandos e implementação de novos cursos de formação;
- Implementação de um serviço de resposta às necessidades da população Idosa com demência. Implementação do Projeto UNE e alargamento dos serviços ao domicílio;
- Aumento da prestação de serviços do CRI – maior notoriedade externa e aumento do volume de prestação de serviços;
- Desenvolvimento do projeto para a criação de um novo equipamento social na cidade de Lisboa;
- Desenvolvimento e alargamento das parcerias transnacionais para a promoção de projetos de I&D;
- Revisão e simplificação do sistema de gestão;
- Informatização do Sistema de Gestão da Organização;
- Revisão do procedimento de avaliação de riscos e Oportunidades;
- 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;
- Desenvolvimento de avaliação de impactos da intervenção social dos serviços prestados com inicio pela avaliação do impacto do Lar Residencial de acordo com o projeto ISprototipagem.

Da Revisão pela Gestão de 2018 e que foram incorporadas nos planos de desenvolvimento da qualidade de 2018 destacamos os seguintes resultados:

Implementação com sucesso:

- Clarificar e implementar a metodologia da Revisão pela gestão no ciclo de planeamento das atividades anuais;
- Desenvolvimento de ações de gestão emocional para os colaboradores – reuniões de equipa jantares de equipa;
- Visitas de acompanhamento às respostas sociais e serviços com destaque para os serviços subcontratados – cozinha;
- Alteração dos planos de higienização – espaços e produtos;
- Atualização da pasta de legislação;
- Desenvolvimento de um Manual de Gestão;
- Desenvolver um programa de garantia de sustentabilidade do projeto UAF para continuidade da prestação do serviço;
- Implementação de uma Unidade de Neuro-estimulação (UNE) para Pessoas Idosas com demência

Em fase de desenvolvimento:

- Revisão da metodologia de avaliação de fornecedores;
- Criação de modelo em intervenção SOS para a Instituição;
- Desenvolver um programa de garantia de sustentabilidade do projeto UNE para continuidade da prestação do serviço;
- Informatização do sistema de gestão e do registo dos serviços desenvolvidos;
- Promoção e desenvolvimento de um programa de Intervenção Precoce.

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

- Aumento da prestação de serviços do CRI – maior notoriedade externa e aumento do volume de prestação de serviços;
- Envelhecimento da população e maiores situações de dependência e demência dos clientes – esta situação pode facilitar a escolha da AFID em detrimento de outras organizações de acordo co a experiencia anterior;
- Alargamento e diversificação dos cursos de formação profissional;
- Criação de um novo serviço em parceria com a Câmara Municipal da Amadora – Oficina de Limpeza;
- Alargamento das parcerias transnacionais para a promoção de projetos de I&D, sobretudo, através do programa Erasmus +;
- Possibilidade de fundos comunitários na promoção do turismo acessível;
- Novos programas de financiamento à economia social através de grupos privados e instituições financeiras;
- Interesses dos players tecnológicos na economia social;
- Publicação dos apoios à Vida Independente;
- Nova Legislação – Maior acompanhado;
- Canal Diferença e 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.
Foi implementado com sucesso o projeto UNE e criado o projeto Une + que promove no domicilio as sessões terapêuticas e de manutenção ou desenvolvimento de competências.
Foi criado um núcleo "Incorpora", financiado pela Fundação La Caixa e que tem por objetivo promover a empregabilidade de pessoas com dificuldade no acesso ao mercado de trabalho
O Gabinete Psicossocial (GPS) também sofreu alterações nas pessoas que o compõem
Com a criação do núcleo incorpora foram redefinidas funções sobretudo dos seguintes serviços e setores: Formação, Qualidade, Manutenção e Transportes e Projetos.

## *Contexto Externo*

Destacamos o aumento de projetos aprovados a nível nacional e internacional e o envolvimento da AFID nos mesmos;
DESIGN- Disabled Employability Signaling;
SEC4VET- Social-emotional competences for VET;
INDIVERSO;
POWER;
QUES;
UNE – Unidade de Neuro-estimulação;
UNE+ – Unidade de Neuro-estimulação ao domicílio.

A instituição deixou de poder candidatar-se ao financiamento do INR para o desenvolvimento de atividades
A AFID assumiu a coordenação do Núcleo de Lisboa do Programa Incorpora.

Ao nível das alterações regulamentares e legislativas salienta-se:
Publicação da Portaria 131/2017 - Modelo de Apoio à Vida Independente;
Implementação do Regulamento 2016/679 – Relativo à proteção de dados pessoais;
Publicação do Dec. Lei 54/2018 – Educação Inclusiva;
Publicação da Lei n.º 49/2018 – Cria o Regime do Maior Acompanhado.

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 e Participação em grupos de ações social do concelho de Lisboa.

Ao longo do ano de 2018 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:

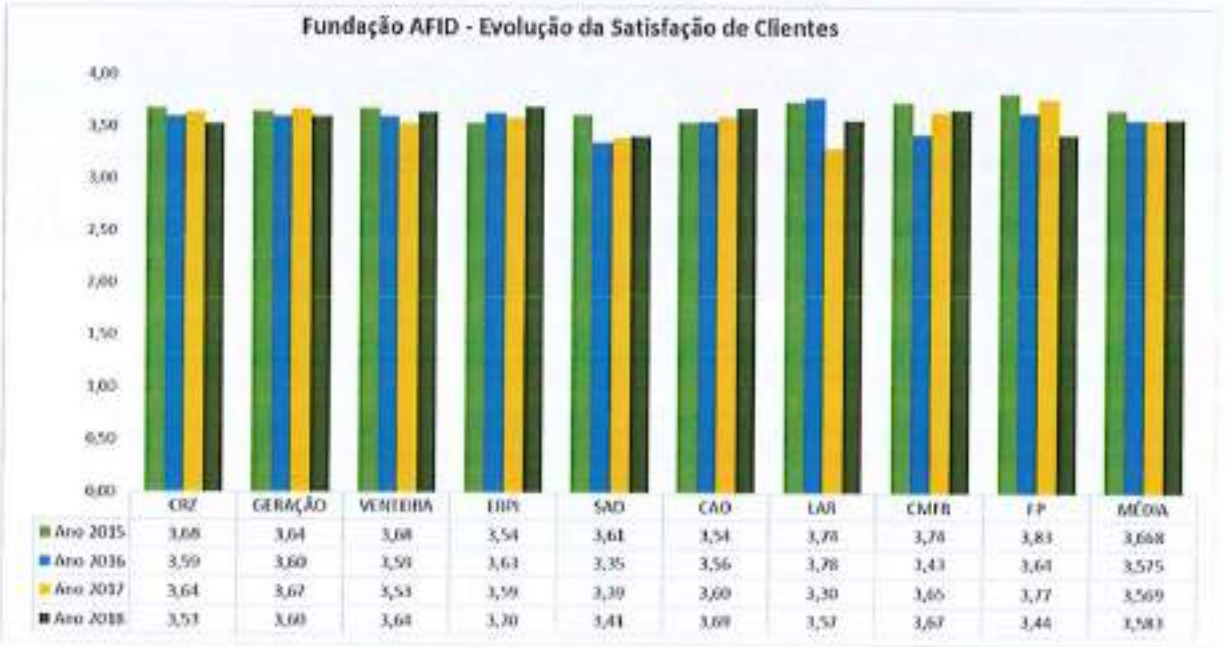
Implementação do atelier na unidade artística do CAO – O Atelier de papel;
Implementação do projeto UNE;
Implementação do Projecto UNE +;
Desenvolvimento do proto Design com duas viagens internacionais para grupos de técnicos da AFID;
Criação dos cursos "Padaria e Pastelaria" e "Empregado de Andares";
Desenvolvimento da horta pedagógica;
Aumento das atividades ocupacionais na ERPI;
Caminhada pela diferença;
Cursos de formação de ativos abertos ao exterior;
Aumento do grupo de voluntários.

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

## *5.1. Clientes*

De acordo com o gráfico ao lado, no último ano verificou-se um ligeiro aumento da satisfação dos clientes face ao ano anterior. Deste modo foi contrariada a tendência de descida verificada nos últimos 3 anos. Da avaliação feita em equipa conclui-se que os resultados são o reflexo do reforço no acompanhamento individual dos clientes e das suas famílias. Estão previstas para 2019 um reforço de ações de envolvimento e participação dos clientes e famílias.




| | CRZ | GERAÇÃO | VENTEIRA | ERPI | SAD | CAO | LAR | CMFR | FP | MÉDIA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Ano 2015 | 3,68 | 3,64 | 3,68 | 3,54 | 3,61 | 3,54 | 3,78 | 3,78 | 3,83 | 3,668 |
| Ano 2016 | 3,59 | 3,60 | 3,59 | 3,63 | 3,35 | 3,56 | 3,78 | 3,43 | 3,64 | 3,575 |
| Ano 2017 | 3,64 | 3,67 | 3,53 | 3,59 | 3,39 | 3,60 | 3,30 | 3,66 | 3,77 | 3,569 |
| Ano 2018 | 3,53 | 3,60 | 3,64 | 3,70 | 3,41 | 3,69 | 3,57 | 3,67 | 3,44 | 3,583 |

Em 2018 os resultados mais baixos da satisfação dos clientes foram registados no SAD e na Formação Profissional, sendo também aqui que se verificou o maior decréscimo. A resposta com valor mais elevado foi a ERPI, CAO e CMFR.

Destacam-se valores mais elevados em quase todas as respostas sociais e serviços com exceção das creches do CRZ e do geração e na Formação Profissional. Nesta última Resposta Social/Serviço, o decréscimo justifica-se pelo aumento recente do número de clientes que atingiram mais de metade dos questionários entregues. A ERPI e o CAO mantêm uma tendência constante de crescimento da satisfação dos clientes.

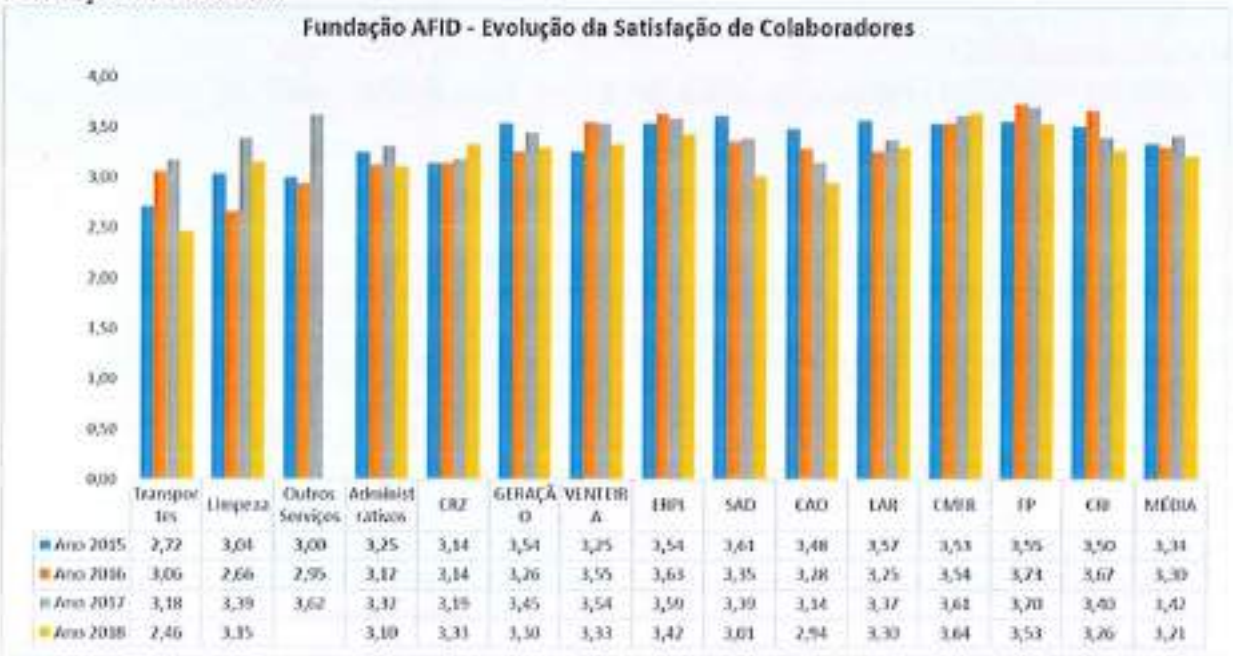
## 5.2. Colaboradores




No gráfico ao lado, é possível verificar que a satisfação dos colaboradores diminuiu cerca de 0,1 pontos em relação ao ano de 2017.

Numa avaliação mais pormenorizada, o gráfico seguinte evidencia que todas as respostas sociais apresentam descida dos valores com exceção da Creche do CRZ e do CMFR. As maiores descidas foram verificados no SAD e no CAO sendo também aqui uma tendência constante dos últimos anos. Estão já previstas um conjunto de ações de team building e de promoção de acompanhamento constante por parte da equipa técnica e da direção técnica.

Dentro das respostas socias os resultados mais elevados foram os verificados no CMFR e na Formação Profissional.




| | Transportes | Limpeza | Outros Serviços | Administrativos | CRZ | GERAÇÃO | VENTEIRA | ERPI | SAD | CAO | LAR | CMFR | FP | CIF | MÉDIA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Ano 2015 | 2,72 | 3,01 | 3,00 | 3,25 | 3,14 | 3,54 | 3,25 | 3,54 | 3,61 | 3,48 | 3,57 | 3,53 | 3,55 | 3,50 | 3,34 |
| Ano 2016 | 3,06 | 2,66 | 2,95 | 3,12 | 3,14 | 3,26 | 3,55 | 3,63 | 3,35 | 3,28 | 3,25 | 3,54 | 3,71 | 3,67 | 3,39 |
| Ano 2017 | 3,18 | 3,39 | 3,62 | 3,32 | 3,19 | 3,45 | 3,54 | 3,59 | 3,30 | 3,14 | 3,37 | 3,61 | 3,70 | 3,40 | 3,42 |
| Ano 2018 | 2,46 | 3,35 | | 3,10 | 3,31 | 3,30 | 3,33 | 3,42 | 3,01 | 2,94 | 3,30 | 3,64 | 3,53 | 3,26 | 3,21 |

Nos resultados da avaliação dos parceiros verificou-se um decréscimo médio de cerca de 0,2face aos resultados do ano de 2017. Grande parte destes resultados podem justificar-se pelo facto de termos aumentado o número de parceiros e as respostas terem sido dadas por parceiros com menos termo de relação de parceria. Os resultados onde se verificaram maiores descidas foram nas questões relacionadas com a comunicação e a divulgação dos serviços.

Também é de referir que em 2018 não foi realizada a atividade de envolvimento dos parceiros – open day que será de manter nos próximos anos.

A Gestão das parcerias foi descentralizada ao longo do ano de 2018 para os coordenadores e diretores técnicos. Em 2019 deverá ser desenvolvida em parceria entre os diretores técnicos e o diretor da ação social.




## 5.4. Voluntários

Pela primeira vez foi aplicado um questionário de avaliação da satisfação ao grupo de voluntários. Verificaram-se os resultados apresentados no gráfico abaixo.

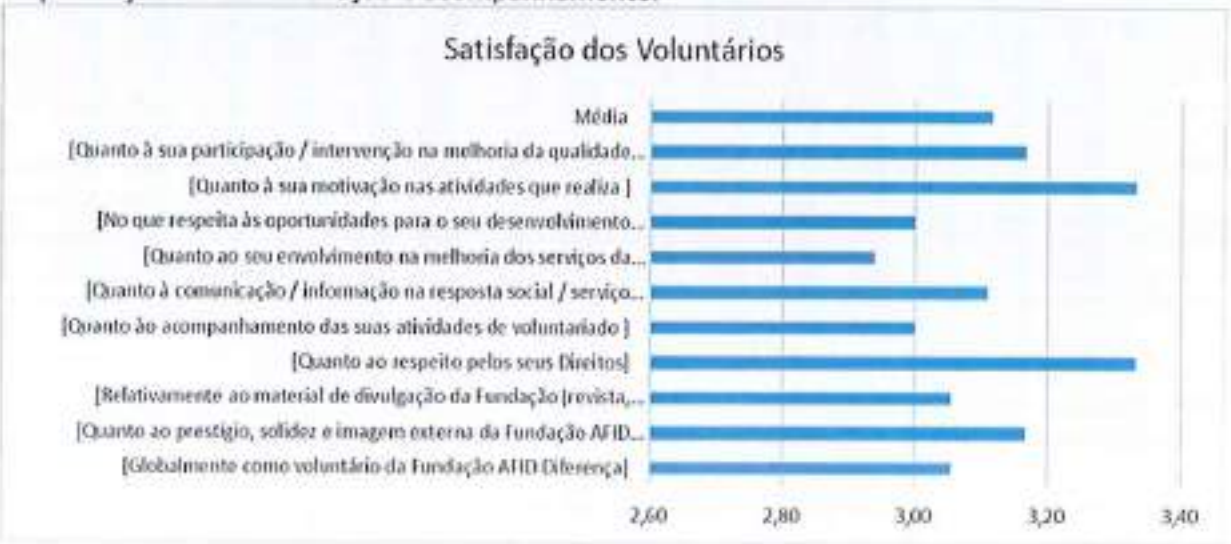
Não existe ainda histórico para análise de tendências. Contudo, poderemos concluir que:

O nível de satisfação dos voluntários é inferior ao registado nos colaboradores e nos parceiros;

O valor mais elevado é no nível de motivação e no respeito pelos direitos

O valor mais baixo é registado no envolvimento da melhoria dos serviços estando o valor médio abaixo de satisfatório.

Ao longo de 2019 serão reforçadas as atividades de envolvimento dos voluntários e as dinâmicas de promoção da sua motivação e acompanhamento.




## 5.4. Entidades Reguladoras, Financiadoras, Protocolares e Tutela

Ao longo do ano de 2018 a Fundação AFID Diferença tem recebido pareceres extremamente 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 com especial destaque para a atividade dos sussurradores.

**O ISS** – Desenvolveu no ano passado 5 visitas de acompanhamento: 1 à ERPI e 4 ao SAD.

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 contraordenação, as ações a implementar são apenas a alteração aos estatutos.
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.
**ARSLVT** – Em ofício enviado a 6 de junho de 2018 reconhece a qualidade técnica da intervenção desenvolvida no projeto UNE e a necessidade da sua continuação.
**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 segurados. O CMFR é o centro de fisioterapia referenciado pela companhia de Seguros Lusitânia para a Amadora, Oeiras e região Lisboa Ocidental.

## *5.5. Organismos Governamentais e Autarquias*

Ao longo do ano 2018 a Fundação AFID Diferença continuou a ter uma avaliação muito positiva por parte da autarquia local. Esta valoração tem por base o envolvimento da Fundação nas atividades do CLAS, enquanto membro do núcleo executivo e na dinamização de um dos 4 eixos do PEES – Plano Estratégico para o Envelhecimento Sustentável do Conselho. No ano de 2018 a autarquia convidou a AFID a desenvolver em parceria um novo serviço para os idosos – Oficina de limpeza que iniciará em 2019.
No ano de 2018 verificou-se também uma articulação estreita com os organismos da proteção civil que valorizam o trabalho da Fundação AFID Diferença.

## *5.6. 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.

## *5.7. 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

Ao falarmos de objetivos e do seu cumprimento poderemos afirmar que a taxa de execução com sucesso foi bastante positiva em todas as Respostas Sociais e Serviços. Os Relatórios Anuais de cada Resposta Social dão-nos informação pormenorizada sobre a taxa de execução e cumprimento dos objetivos para cada um dos nossos serviços

Aumentar a Qualidade de Vida de todos os Clientes, bem como a consolidação do funcionamento dos Equipamentos Sociais e a inovação e desenvolvimento dos serviços foram os principais objetivos em 2018. Contudo, evidenciamos outros objetivos alcançados e/ou superados:
Manutenção e desenvolvimento do serviço de intervenção precoce;
Aumento o nº de crianças e jovens apoiados nos agrupamentos escolares através do CRI;
Aumento exponencial do Volume dos Serviços de Medicina Física e de Reabilitação;
Reforçar as atividades de Inclusão Socioprofissionais;
Aumento do número de jovens e adultos em formação profissional;
Manutenção das Certificações de Qualidade;
Desenvolvimento de ações de Benchmarking, com vista à permanente melhoria Contínua dos Serviços;
Reforço do desenvolvimento de Projetos de Investigação e desenvolvimento através de parcerias;
Reforço da notoriedade da Marca AFID;
Implementação do Programa Incorpora;
Desenvolvimento do projeto UNE.

## 6.2. Desempenho dos processos

### 6.2.1 – PC 1 - Admissão

A - Nº de Candidatos

| Resposta Social | Resultados | | | | 2018 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2016 | 2017 | 2018 | Tendência | Meta | Res. | Desvio |
| CAO | 307 | 353 | 378 | ⬆ | | 378 | 25 |
| Lar Residencial | 238 | 258 | 294 | ⬆ | | 294 | 36 |
| SAD | 12 | 2 | 6 | ⬆ | | 6 | 4 |
| ERPI | 296 | 346 | 486 | ⬆ | | 486 | 140 |
| Creche | 287 | 312 | 462 | ⬆ | | 462 | 150 |
| Pré-Escolar | 0 | 0 | 0 | -- | | 0 | 0 |
| Formação Profissional | 47 | 35 | 12 | ⬇ | | 12 | -23 |

Registou-se um aumento do número de candidatos em todas as respostas sociais e serviços com exceção da Formação Profissional. Este decréscimo do número de candidatos em lista de espera está relacionado com o aumento de integração e do número de clientes nos novos cursos existentes.

O aumento do número de candidatos revela a crescente necessidade de serviços e respostas sociais para fazer face às necessidades da população com especial destaque para as respostas e alojamento para pessoas idosas e pessoas com deficiência.

B – Entrevistas de Avaliação

| Indicadores | Resultados | | | | 2018 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2016 | 2017 | 2018 | Tendência | Meta | Res. | Desvio |
| Nº de Entrevistas de Avaliação | 306 | 184 | 347 | ↑ | | 347 | 126 |

O número de entrevistas diagnósticas registou um aumento considerado. Esta situação deve-se sobretudo a dois fatores: a reestruturada da equipa do GPS e a criação do centro Incorpora que justificou cerca de 35 entrevistas diagnósticas de 2018.

C - Nº de Clientes Admitidos

| Resposta Social | Resultados | | | | 2018 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2016 | 2017 | 2018 | Tendência | Meta | Res. | Desvio |
| CAO | 6 | 7 | 2 | ↓ | | 2 | -5 |
| Lar Residencial | 0 | 1 | 1 | -- | | 1 | 0 |
| SAD | 73 | 61 | 51 | ↓ | | 51 | -10 |
| ERPI | 14 | 16 | 14 | ↓ | | 14 | -2 |
| Creche | 71 | 59 | 43 | ↓ | | 43 | -16 |
| Pré-Escolar | 18 | 12 | 14 | ↑ | | 14 | 2 |
| Formação Profissional | 32 | 18 | 51 | ↑ | | 51 | 33 |

A Admissão de clientes tem seguido de perto o número de saídas. Neste sentido os indicadores são de controlo e a informação que nos trazem é sobretudo a flutuação de clientes, neste sentido os resultados são todos satisfatórios pois manifestam uma menor alteração de clientes o que implica uma manutenção dos serviços. O aumento da formação profissional deve-se à abertura de novos cursos.

## *6.2.2 – PC 2 - Cliente*

Nº de Clientes Atendidos

| Resposta Social | Resultados | | | | 2018 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2016 | 2017 | 2018 | Tendência | Meta | Res. | Desvio |
| CAO | 115 | 115 | 115 | -- | 115 | 115 | 0 |
| LAR Residencial | 36 | 36 | 36 | -- | 36 | 36 | 0 |
| SAD | 139 | 139 | 139 | -- | 139 | 139 | 0 |
| ERPI | 63 | 63 | 63 | -- | 63 | 63 | 0 |
| Cantinas Sociais | 100* | 67* | 67* | -- | 67 | 67 | 0 |
| Amasénior | 86 | 86* | 100* | ↑ | 86 | 100 | 14 |
| Creche | 153 | 153 | 153 | -- | 153 | 153 | 0 |
| Pré-escolar | 25 | 25 | 25 | -- | 25 | 25 | 0 |
| Formação Profissional | 26 | 47 | 87 | ↑ | 50 | 87 | 37 |
| CMFR | 585** | 493** | 571 | ↑ | 500 | 571 | 71 |
| S.O.S. Famílias | 10 | 77 | 16 | ↓ | 20 | 16 | -4 |
| CRI | 198 | 228 | 323 | ↑ | 250 | 323 | 73 |

* Este valor diz respeito à média por dia | ** Este valor diz respeito à média por trimestre.

Relativamente aos resultados de realização de 2018, destaca-se pelo aumento, face ao previsto, do nº de atendimento de clientes. Em termos globais, houve um aumento de 13,23% no número de atendimentos de clientes.

Na Formação Profissional verificou-se o aumento mais significativo que teve associado um aumento do número de formandos e a criação de um novo curso de formação. As cantinas sociais mantiveram o número no inico do ano mas verificou-se um decréscimo do no ultimo trimestre devido aos cortes de financiamento definidos pelo ISS. Quanto ao CMFR aumentou o nº de clientes e de todos os indicadores de desempenho, como mais à frente se demonstra.

Indicadores do Processo

| Indicador | Resultados | | | | 2018 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2016 | 2017 | 2018 | Tendência | Meta | Res. | Desvio |
| Taxa de PDI´s com Sucesso | 88,4 | 87,5 | 93,7 | ↑ | 87,5 | 93,7 | 6,2 |
| Média - Taxas de Sucesso PDI | 85,6 | 86,8 | 87,3 | ↑ | 85 | 87,3 | 2,3 |
| Taxa de Clientes inseridos nas Atividades de inclusão | 57,4 | 43,5 | 45,7 | ↑ | 44 | 45,7 | 1,7 |
| Volume de Horas Grupo de autorrepresentação | 733 | 1822,5 | 1724 | ↓ | 1800 | 1724 | -76 |
| Nº Médio de serviços por cliente | 5 | 5 | 6 | ↑ | 5 | 6 | 1 |
| Taxa de PDI's com Sugestão de Clientes | 90,4 | 89,7 | 87,6 | ↓ | 90 | 87,6 | -2,4 |
| Nº de Clientes com prolongamento de Horário | 35 | 42 | 139 | ↑ | 100 | 139 | 39 |
| Nº de Consultas a Clientes | 754 | 900 | 1121 | ↑ | 1000 | 1121 | 121 |

Em relação aos clientes ressalva-se a manutenção da elevada taxa de sucesso dos planos individuais, bem como o elevado número de clientes inseridos em atividades de inclusão social, tanto ao nível das respostas sociais como dos serviços de inserção. Todos estes bons resultados traduzem-se no aumento da satisfação dos clientes, famílias e/ou responsáveis, bem como uma excelente imagem externa da instituição.

O volume de horas do grupo de autorrepresentação apresenta um ligeiro decréscimo considerado face ao valor registado no ano anterior porque uma vez que a meio do ano houve a necessidade de alterar a colaboradora que desenvolvia as atividades do grupo. Neste momento foi redefinida a estratégia pelo que se espera manter ou superar os resultados no próximo ano.

O impacto qualitativo foi enorme uma vez que o grupo passou a ter um papel mais ativo na proposta de atividades do CAO e da Formação Profissional.

O aumento verificado no nº de clientes com prolongamento de horário deve-se ao facto de se juntar ao valor anteriormente calculado (clientes da Creche) os clientes do CAO e do projeto UNE.

Quanto aos cuidados de saúde tem-se verificado um crescimento exponencial do número de consultas a clientes devido sobretudo ao reforço dos serviços e ao alargamento do mesmo à área da AFID Sénior.

## 6.2.3 – PC 3 - Formação

Formação Interna

| Resposta Social | Resultados | | | | 2018 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2016 | 2017 | 2018 | Tendência | Meta | Res. | Desvio |
| Taxa Ações de Formação Avaliação >= 3 | 100 | 100 | 100 | -- | 95 | 100 | 5 |
| Nº de Ações de Formação | 177 | 134 | 43 | ↓ | 100 | 43 | -57 |
| Volume de horas de formação | 5318 | 4277 | 4041 | ↓ | 20000 | 4041 | -15959 |
| Volume de formação em Contexto de Trabalho | 2650 | 2700 | 364 | ↓ | 3000 | 364 | -2636 |
| Taxa de Realização do Plano de Formação | 84 | 89 | 43 | ↓ | 95 | 43 | -52 |

Os indicadores da formação interna apresentam uma tendência decrescente e uma taxa de realização muito abaixo do previsto. Esta situação deveu-se ao facto de se ter alterado várias vezes ao longo do ano a pessoa responsável pela coordenação. Verificou-se também uma falta de registo das ações de formação sobretudo a formação em contexto de trabalho na receção dos novos colaboradores.

Ao nível dos recursos humanos, considera-se muito relevante a manutenção de um elevado número de estágios académicos ou profissionais, bem como o elevado número de horas de formação.

Formação Profissional Pessoas com deficiência

| Resposta Social | Resultados | | | | 2018 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2016 | 2017 | 2018 | Tendência | Meta | Res. | Desvio |
| Taxa Ações Formação Avaliação >= 3 | 100 | 98,7 | 100 | ↑ | 98 | 100 | 2 |
| Nº de Ações de Formação | 5 | 15 | 7 | ↓ | 6 | 7 | 1 |
| Volume de horas de formação | 26.574,0 | 60.018,0 | 61446 | ↑ | 57700 | 61446 | 3746 |
| Volume formação em Contexto de Trabalho | 4949 | 4277 | 6344 | ↑ | 6200 | 6344 | 144 |
| Taxa Plano de Formação | 95,0 | 100 | 96 | ↓ | 95 | 96 | 1 |

A Formação Profissional protocolada com o IEFP apresentou, em 2018, um enorme crescimento do número de formandos bem como de todos os resultados associados. Este acréscimo está ligado sobretudo à criação de novos cursos de formação – Empregado de Andares e Padaria e Pastelaria. Bem como o alargamento do número de formandos aprovados pelo IEFP. O Decréscimo do número de ações de formação deve-se ao facto do IEFP ter alterado a nomenclatura (em 2017 correspondia ao percurso formativo individual de cada formando e, em 2018 à tipologia de curso disponível e ministrada)

### 6.2.4 – PC 4 – CRI

| Resposta Social | Resultados | | | | 2018 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2016 | 2017 | 2018 | Tendência | Meta | Res. | Desvio |
| Nº de Agrupamentos | 7 | 7 | 11 | ↑ | 7 | 11 | 2 |
| Nº de Clientes | 198 | 228 | 323 | ↑ | 250 | 323 | 73 |
| Nº de Relatórios | 203 | 267 | 354 | ↑ | 250 | 354 | 104 |
| Nº de Pareceres Técnicos | 52 | 60 | 74 | ↑ | 60 | 74 | 17 |
| Nº de Sessões | 9120 | 9120 | 12707 | ↑ | 10000 | 12707 | 2707 |
| Taxa de execução de sessões | 84,0 | 86,0 | 86,8 | ↑ | 85 | 86,8 | 1,8 |

A tabela anterior não reflete o enorme crescimento que se verificou em 2018 no CRI, uma vez que apresenta os dados referentes ao ano letivo de 2017/2018, onde se verificou o alargamento o numero de agrupamentos. Neste momento mantem-se o mesmo número de agrupamentos e escolas. Os resultados alcançados só são possíveis pelo envolvimento da equipa de técnicos e pela gestão assertiva e dinâmica do seu coordenador.

### 6.2.5 – PC 5 – CMFR

| Resposta Social | Resultados | | | | 2018 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2016 | 2017 | 2018 | Tendência | Meta | Res. | Desvio |
| Nº de Clientes Inscritos | 585 | 493 | 571 | ↑ | 500 | 571 | 71 |
| Nº de Consultas | 463 | 410 | 521 | ↑ | 380 | 521 | 141 |
| Volume Sessões Tratamentos | 10541 | 9098 | 11402 | ↑ | 9300 | 11403 | 2103 |
| Nº de Altas | 77 | 75 | 118 | ↑ | 75 | 118 | 43 |

O CMFR apresentou em 2018 um aumento dos resultados em todos os indicadores de desempenho. Estes resultados manifestam o envolvimento e dedicação por parte de toda a equipa na gestão dos horários da prestação de serviços de acordo com a disponibilidade dos doentes. A assertividade dos tratamentos manifesta-se no número de altas verificadas. O CMFR é o centro referenciado em primeiro lugar pela companhia de seguros Lusitânia na área da Amadora, Oeiras e zona ocidental de Lisboa.

## 6.2.6 – PC 6 – Gestão

| Resposta Social | Resultados | | | | 2018 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2016 | 2017 | 2018 | Tendência | Meta | Res. | Desvio |
| Grau de cumprimento dos Planos de Atividades | 93,75 | 95,85 | 96,3 | ↑ | 95 | 96,3 | 1,3 |
| Nº de Colaboradores | 213 | 220 | 230 | ↑ | 230 | 230 | 0 |
| Nº de Estágios Académicos ou Profissionais | 57 | 64 | 68 | ↑ | 65 | 68 | 3 |
| Taxa de Absentismo | 6,4 | 6,8 | 6,3 | ↑ | 6,5 | 6,3 | 0,2 |
| Nº de Voluntários | 20 | 25 | 28 | ↑ | 25 | 28 | 3 |
| Tempo médio de permanência dos voluntários | - | 17 | 22 | ↑ | 18 | 22 | 4 |
| Nº de Parceiros | 126 | 164 | 94 | ↓ | 150 | 94 | -56 |
| Nº de Organizações que proporcionam estágios e inserção de Clientes | 23 | 24 | 35 | ↑ | 25 | 35 | 10 |
| Média Anual de Avaliação das Parcerias | 4,03 | 3,99 | 4,1 | ↑ | 4,0 | 4,1 | 0,1 |
| Nº de Reuniões Externas | 390 | 300 | 367 | ↑ | 320 | 367 | 47 |
| Nº de Reuniões Internas | 594 | 560 | 734 | ↑ | 600 | 734 | 134 |
| Grau de cumprimento do Plano de Manutenção | 95,5 | 93,3 | 94 | ↑ | 93 | 94 | 1 |
| Grau de cumprimento do Plano de Calibração | 100 | 100 | 100 | -- | 100 | 100 | 0 |
| Grau de Cumprimento do Plano de Marketing e Comunicação | 77 | 98 | 91 | ↓ | 90 | 91 | 1 |
| Nº de Comunicações | 28 | 70 | 73 | ↑ | 60 | 73 | 13 |
| Nº Médio de visitas diárias às redes Sociais | 2271 | 34364 | | ↑ | | | |

Dos resultados apresentados no quadro anterior destacámos sobretudo os seguintes pontos:
Estabilidade nos sistemas de planeamento e cumprimento dos resultados previstos em matéria de plano geral de atividades. O grau de cumprimento dos planos da Fundação AFID Diferença foi bastante satisfatório, destaca-se o cumprimento dos planos de atividades, que são 12 planos distintos e que por isso mesmo com objetivos muito diferenciados. Destaque para o plano de formação que apesar dos constrangimentos orçamentais a mudança de estratégia fez com que os resultados fossem amplamente ultrapassados;
Melhorias significativas na gestão e envolvimento dos voluntários – criação de dinâmica participada pelos voluntários; crescimento do número e permanência dos tempos de voluntariado;
Aumento dos resultados referentes ao plano de marketing, apesar das alterações na pessoa responsável pelo departamento;
Aumento do número de reuniões.

## 6.2.7 – PC 7 – Melhoria Contínua

| Resposta Social | Resultados | | | | 2018 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2016 | 2017 | 2018 | Tendência | Meta | Res. | Desvio |
| Taxa de Resposta aos Questionários de Satisfação | 80 | 60 | 77 | ↑ | 70 | 77 | 7 |
| Grau de satisfação dos clientes | 3,58 | 3,6 | 3,58 | ↓ | 3,60 | 3,58 | - 0,02 |
| Grau de satisfação dos colaboradores | 3,26 | 3,36 | 3,1 | ↓ | 3,30 | 3,21 | -0,09 |
| Grau de satisfação dos Parceiros | 3,78 | 3,8 | 3,59 | ↓ | 3,75 | 3,58 | -0,17 |
| Nº de Atividades de *Benchmarking* | 11 | 10 | 12 | ↑ | 11 | 12 | 1 |
| N.º de Reclamações | 2 | 5 | 1 | ↑ | 5 | 1 | 4 |
| Nº de Ocorrências | 101 | 68 | 102 | ↑ | 68 | 102 | 34 |
| Não conformidades | 38 | 74 | 78 | ↓ | 74 | 78 | 4 |
| Nº de Sugestões | 53 | 65 | 72 | ↑ | 65 | 72 | 7 |
| Tempo médio de tratamento do Ger 35 | 54 | 34 | 42 | ↓ | 34 | 42 | -8 |
| Taxa de execução do Plano Desenvolvimento da Qualidade | 86,2 | 84 | 84 | -- | 84 | 84 | 0 |
| Taxa de Ações de Melhoria Eficazes | 95 | 95 | 96 | ↑ | 95 | 96 | 1 |
| Nº de Projetos | 21 | 21 | 62 | ↑ | 21 | 62 | 41 |
| Nº de Projetos de ID | 5 | 7 | 8 | ↑ | 7 | 8 | 1 |
| Nº de Serviços Criados ou Desenvolvidos | 5 | 2 | 3 | ↑ | 2 | 3 | 1 |

Na área da qualidade, e de acordo com o quadro anterior, em 2018, registou-se uma aumento das ocorrências, mas uma diminuição significativa das reclamações mantendo-se o índice das não conformidades. No que se refere às não conformidades, o aumento tem por base o número de visitas de acompanhamento, sobretudo às cozinhas e, por isso mesmo, o consequente aumento do número de não conformidades detetadas. A sensibilização dos colaboradores para o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), as auditorias e as visitas de acompanhamento contribuíram assim para o aumento das não conformidades. Contudo o aumento da sensibilização dos colaboradores trás também consigo um aspeto positivo – o aumento do número de sugestões de melhoria apresentadas.

Da abrangência de serviços verificou-se um aumento do número de Projetos de Investigação e Desenvolvimento, face aos anos anteriores. Estas ações foram apenas possíveis de desenvolver com base nas parcerias dos projetos Erasmus e das universidades.

No que se refere à avaliação da satisfação o nível dos clientes, colaboradores e parceiros, os valores alcançados em 2018 mantém-se positivos e aos níveis dos verificados nos anos anteriores. Constata-se uma ligeira descida ao nível da satisfação dos clientes e colaboradores. Quanto aos parceiros, a descida é mais acentuada.

A evolução temporal dos últimos 3 anos 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 da Fundação AFID Diferença, bem como o aumento do número de candidatos

em lista de espera, o que demonstra a qualidade dos serviços prestados pela Instituição e o crescente interesse pelos mesmos. Apenas na resposta social Formação Profissional o número de clientes em lista de espera diminuiu, fruto do aumento da resposta dada.

Ao Longo do ano de 2017 foram realizados diversos eventos, por forma a dar cumprimento ao eixo estratégico da Imagem e Comunicação no sentido da AFIRMAÇÃO DA MARCA AFID, como uma das principais instituições do país, e aumentar substancialmente a notoriedade e a visibilidade da marca junto do público em geral. Destaque-se o reforço da presença diária nos social media e da criação do canal Diferença.

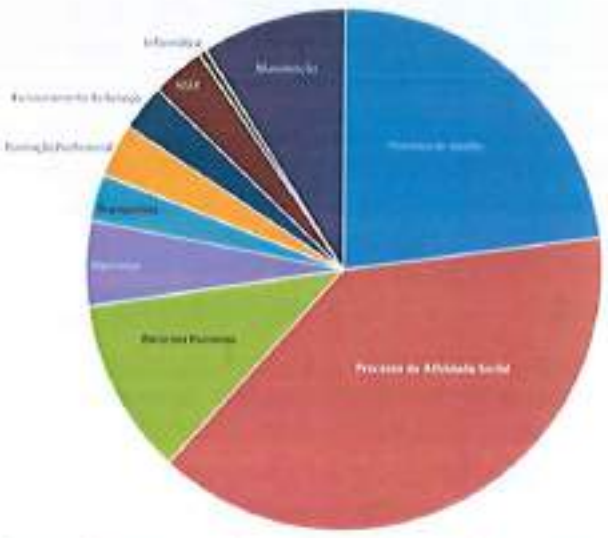
## *6.3. Conformidade de produtos e Serviços, Não conformidades e Ações corretivas*

Ao longo do ano 2018 foram efetuados 252 registos no impresso de Não Conformidades, Ocorrências, Sugestões e Oportunidades de Melhoria, mais 43 do que no ano anterior. Correspondendo a 35,4% de não conformidades, maioritariamente provenientes das auditorias

| | 2018 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 1º T | 2.º T | 3º T | 4º T | TOTAL |
| Total entradas SGQ | 31 | 36 | 103 | 81 | 252 |
| Não conformidades | 5 | 8 | 34 | 30 | 78 |
| Ocorrências | 18 | 16 | 46 | 22 | 102 |
| Sugestão / Oportunidade de Melhoria | 8 | 12 | 23 | 29 | 72 |

realizadas no ano.

O quarto trimestre foi onde se verificou um maior número de registos de acordo com o momento em que se receberam os relatórios das auditorias de 1ª e 2ª parte e os relatórios das visitas de acompanhamento do ISS. A maior parte das Não-conformidades dizem respeito às atividades contratadas de cozinha, bem como no setor da manutenção e transportes, junto das quais estão já implementadas medidas corretivas e alterações,



A distribuição por áreas funcionais é apresentada no gráfico seguinte. Ao nível das entradas com maior impacto no SGQ registaram-se no Processo da Atividade Social (38,8%), Processo de Gestão (23,0%) e Recursos Humanos (11,0%).

No que se refere às não conformidades a área alimentar foi a que obteve maior expressão (34,6%).

As não conformidades que se apresentam na tabela ao lado foram sobretudo verificadas na prestação dos serviços de cozinha.
As reclamações verificadas ao longo do ano 2018 foram registadas na ERPI. No seu tratamento verificou-se que se tratava de uma situação sem qualquer razoabilidade.

| REGISTOS DE NÃO CONFORMIDADES | Nº | % |
|---|---|---|
| HACCP | 12 | 15,5 |
| Processo de Clientes | 23 | 29,8 |
| Equipamentos | 2 | 2,59 |
| Fornecedores | 13 | 16,8 |
| Manutenção de Edifícios e infraestruturas | 5 | 6,49 |
| Recursos Humanos | 3 | 3,89 |
| Assistência Medicamentosa | 1 | 1,29 |
| Processo de Gestão | 7 | 9,09 |
| Limpeza das Instalações | 2 | 2,59 |
| Outros serviços prestados a clientes | 7 | 9,09 |
| Viaturas | 2 | 2,59 |
| TOTAL: | 77 | 100% |

## *6.4. Resultados das auditorias*

### 6.4.1 – Auditorias de 1ª Parte

No ano de 2018 foi realizada uma auditoria interna (10 setembro e 27 e 28 setembro) a quase todos os processos de trabalho da AFID em todos os equipamentos de prestação de serviço. De acordo com o plano de auditoria interna foi realizado um relatório do qual foram levantadas Não conformidades e ações de melhoria. De acordo com o tratamento das mesmas foi posteriormente atualizado o plano da qualidade.

### 6.4.2 – Auditorias a Fornecedores

Ao longo do ano de 2018 foram realizadas-12 visitas de acompanhamento às cozinhas de modo a proceder à avaliação do fornecedor contratado para o serviço das refeições – Uniself. Aquando destas visitas foram realizadas análises de controlo de qualidade à alimentação, superfícies e equipamentos das cozinhas. Ao longo do ano foram verificadas melhorias no desempenho do prestador de serviços pela redução do número de não conformidades e oportunidades de melhoria levantadas em cada uma das visitas.

### 6.4.3 – Auditorias de 3ª Parte

No ano de 2018 no âmbito da transição para a Norma NP ISO 9001:2015, realizaram-se auditorias internas e externas ao SGQ e Referenciais da Qualidade da Segurança Social, obtendo-se o seguinte desempenho do sistema de gestão:

Resumo das constatações das auditorias à Norma NP ISO9001

| Data | TIPO DE AUDITORIA | NORMA | NCM | NCm | AS | OM |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 16,17 e 18/10 | 1ª Acompanhamento | NP EN ISO 9001:2008 | 0 | 4 | 2 | 11 |
| 16,17 e 18/10 | 2º Acompanhamento | NP EN ISO 9001:2015 | 0 | 10 | 0 | 8 |

O número de constatações tem vindo a aumentar atendendo ao facto de após a auditoria de 2017 ter-se dado a transição para a nova Norma e ter sido feito o alargamento a outros equipamentos sociais, nomeadamente ao AFID Geração (Creche e ERPI) e à Creche da Venteira e Centro de Recursos para Inclusão (CRI).

Resumo das constatações das auditorias aos Referenciais da Qualidade da Segurança Social

AUDITORIA DE 1º Acompanhamento 2018

| Nº NC | REQUISITO DA NORMA | |
|---|---|---|
| 1 | 6.1 | Ações para tratar riscos e oportunidades |
| 2 | 7.1.3 | Infraestrutura |
| 3 | 8.4.1 | Controlo dos serviços prestados |
| 4 | 10.2 | Não conformidade e ação corretiva |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

AUDITORIA de 2º Acompanhamento 2018

| Nº NC | REQUISITO DA NORMA | |
|---|---|---|
| 1 | 2 o) | CAO, SAD e LRD |
| 2 | 3.1 k) | CAO, SAD e LRD |
| 3 | 3.4.2 d) e j) | CAO, SAD e LRD |
| 4 | 3.4.2 g) | CAO, SAD e LRD |
| 5 | 3.4.3 h) | CAO, SAD e LRD |
| 6 | 4.7.2 c) e d) | CAO, SAD e LRD |
| 7 | 4.9.2 j) | CAO, SAD e LRD |
| 8 | 5 d) | CAO, SAD e LRD |
| 9 | 6 d) | CAO, SAD e LRD |
| 10 | 8 d) | CAO, SAD e LRD |

Nas visitas efetuadas pelo ISS em 2018, não foram 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.

## 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:

Avaliação da satisfação dos voluntários;

Revisão da metodologia de avaliação e tratamento dos riscos e oportunidades;

Revisão dos regulamentos internos;
Simplificação do sistema documental;
Centralização e sistematização de processos transversais: ações de inovação e desenvolvimento; projetos internacionais, recursos humanos, parcerias;
Envelhecimento da população;
Criação de um novo equipamento em Lisboa;
Unidade de intervenção precoce

## 6.7. Atividades Desenvolvidas

### PARTICIPAÇÃO EM FEIRAS 2018:

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 na L'Oreal Family Sales Day, no Lagoas Park Hotel;
FIARTIL – Feira de Artesanato do Estoril;
Feira de Natal Abbvie;
Feira de Natal AFID, no Centro Social e de Reabilitação do Zambujal;
Feira de Natal ISCTE;
Exposição Solidária de Natal 2018 – Feira PT Andrade Corvo;
Participação em Presépio Vivo pela Oficina de Tecelagem – Santa Iria de Azóia

### EXPOSIÇÕES 2018

- Exposição *"Sem filtro"* na Galeria Municipal Artur Bual, Amadora, organização pela Fundação AFID Diferença, AMORAMA, CERCIAMA e RECOMEÇO;
- Exposição *"(A) mostra"* na A Arte da Terra, Lisboa, organização pela Fundação AFID Diferença;
- Exposição *"Horizonte à Vista"* no Museu Oriente, Lisboa, organização pela Fundação AFID Diferença;
- Exposição *"Mil palavras valem quase uma imagem"* na Casa Museu Medeiros e Almeida, Lisboa, organização pela Fundação AFID Diferença;
- Exposição *"Pés fora do chão"* - Teatro Thalia, Lisboa, organização pela Fundação AFID Diferença;
- II Feira do Aleitamento Materno, organização pelo Agrupamento de Centros de Saúde da Amadora e Sintra com a Comissão Amadora e Sintra Juntos no Aleitamento Materno – Produção de marcadores para livros nas Oficinas do Papel e Pintura;
- Exposição Concurso CRIDEM - Concurso Nacional de Obras de Expressão Plástica de Pessoas com Deficiência Intelectual, organização pela APPACDM (Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental) do Porto, Fundação Manuel António da Mota e Fundação Montepio;
- Exposição do Concurso Arte e Criatividade 2018 na Oficina da Cultura, organização pela Câmara Municipal de Almada;
- Exposição do 33º Concurso de Presépios, organização pela Associação de Artesãos de Lisboa;
- Exposição *"Tempo de Natal, Tempo d'Arte da (nossa) Terra"*, organização pela A Arte da Terra;
- Exposição do XVII Concurso Artesanato Natal 2018, organização pela GAVE – Grupo de Artistas Vale de Eureka.

## PARTICIPAÇÃO EM CONCURSOS

Concurso CRIDEM - Concurso Nacional de Obras de Expressão Plástica de Pessoas com Deficiência Intelectual;
Concurso Sardinhas 2019, organização pela EGEAC;
XXXVI Concurso de Tronos e Figuras de Santo António, organização pela Associação de Artesãos de Lisboa;
Concurso Arte e Criatividade 2018, organização pela Câmara Municipal de Almada;
33º Concurso de Presépios, organização pela Associação de Artesãos de Lisboa;
XVII Concurso Artesanato Natal 2018, organização pela GAVE – Grupo de Artistas Vale de Eureka.

## PRÉMIOS CONSEGUIDOS PELOS CLIENTES EM 2018:

## INCLUSÃO PELA ARTE

- CRIDEM 2018 - Concurso Nacional de Obras de Expressão Plástica de Pessoas com Deficiência Intelectual:
- 2º Prémio na categoria de Têxtil, com a obra denominada *"Catedral da Primavera"* de Filipa Santos, Luís Rosa e Tiago Lopes;
- Menção Honrosa na categoria da Pintura, com a obra denominada *"Anacleto"* de Luís Ferreira

Concurso Arte e Criatividade 2018:
- 1º Prémio: *"O Zé Pedro dos Xutos"* de Luís Ferreira
- 2º Prémio: *"Benfica/Belenenses"* de Tiago Lopes

Concurso GAVE – Grupo de Artistas Vale de Eureka:
- 2º Prémio – Especial do Júri com o trabalho coletivo das Oficinas de Cerâmica, Papel, Pintura e Tecelagem *"Presépio em Marte"*;
- Menção Honrosa com o trabalho *"Origens"* desenvolvido pela Oficina de Costura.

XXXIII Concurso de Presépios da Associação de Artesãos da Região de Lisboa:
- 1º Prémio da categoria Escolas e Formação – Trabalho colectivo das Oficinas de Pintura e Tecelagem, num trabalho de Filipa Santos, Joana Coelho e Luís Rosa;
- Menção Honrosa da categoria Escolas e Formação – Trabalho colectivo das Oficinas de Cerâmica e Papel.

## PRÉMIOS CONSEGUIDOS PELOS CLIENTES EM 2018:

## Atividades Desportivas

NATAÇÃO

V Torneio *"Nada Lá"* (CERCICA):

25m Livres 2º e 5º lugar
25m Costas 2º e 3º lugar
25m Bruços 3º e 4º lugar
Estafeta 4x25m Livres 1º Lugar

XX Encontro de Atividades Aquáticas *"Cidade de Azeitão"*

25m Mariposa 1º e 2º lugar (sénior)
25m Livres 1º e 2º lugar (s. down)
25m Livres 1º Lugar (autismo)
25m Costas 2º e 4º lugar (sénior)
25m Costas 1º lugar (master)
Estafeta 4x25m livres 1ºlugar
25m Bruços 1º lugar (master)
25m Livres 1º e 5º lugar (sénior)
25m costas 1º e 2º lugar (s. down)
25m Costas 1º Lugar (autismo)
50m Livres 1º lugar (sénior)

Olisipíadas

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

2º Encontro natação Adaptada (CERCIMB)

50 m Livres 2º lugar
25m Costas 2º e 3º lugar
Estafeta 4x25m livres 1ºlugar
25m Mariposa 2º lugar
25m Livres 1 e 5º lugar

Jogos de Portugal *Special Olympics* Portugal

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

Jogos de Inverno *Special Olympics* Portugal

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

CORFEBOL

Participação na 1ª Divisão do Campeonato Nacional de Corfebol Adaptado:
Fase Regional - 1º Lugar
Fase Final - 3º Lugar
Participação na 2ª Divisão do Campeonato Nacional de Corfebol Adaptado:
Fase Regional - 2º Lugar
Fase Final - 4º Lugar

# 7. Adequação de Recursos

## *7.1. 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 o máximo potencial das pessoas a elevados níveis de autonomia e de responsabilidade na concretização dos seus objetivos organizacionais e pessoais. 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 2018 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 – articulação 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 d 220 para 30 colaboradores. Registou-se um ligeiro incremento do número dos colaboradores licenciados e com formação superior.

COLABORADORES / CATEGORIAS PROFISSIONAIS
31 de Dezembro de 2018

| CATEGORIAS PROFISSIONAIS | NÚMERO 2017 | % | NÚMERO 2018 | % |
|---|---|---|---|---|
| Técnicos – Mestrado | 5 | 2,3 % | 6 | 2,6 % |
| Técnicos – Licenciados | 45 | 20,5 % | 49 | 19,6 % |
| Técnicos – Não Licenciados | 12 | 5,5 % | 12 | 5,2 % |
| Ajudantes de Ação Direta de Lar - Def. | 16 | 7,3 % | 16 | 7,0 % |
| Ajudantes de Ação Direta de Lar - ERPI | 24 | 10,9 % | 26 | 11,3 % |
| Ajudantes de Ocupação | 17 | 7,7 % | 17 | 7,4 % |
| Ajudantes de Ação Direta - SAD | 25 | 11,4 % | 26 | 11,3 % |
| Auxiliares de Ação Educativa | 18 | 8,2 % | 19 | 8,2 % |
| Motoristas / Segurança / Manutenção | 6 | 2,7 % | 6 | 2,6 % |
| Limpeza / Lavandaria | 15 | 6,8 % | 15 | 6,5 % |
| Administrativos | 7 | 3,2 % | 7 | 3,0 % |
| Pessoal em regime de Outsourcing | 28 | 12,7 % | 29 | 12,6 % |
| Estágios Profissionais | 2 | 0,9 % | 2 | 0,9 % |
| TOTAL | 220 | 100% | 230 | 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) 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 e 3 especialistas nas áreas das Artes Plásticas, Dança e Música.

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. No final do ano de 2018 o número total de voluntários passou para 28 mais 7 do que no ano anterior. No gráfico apresentado ao lado pode-se observar a distribuição dos mesmos, por resposta social ou serviço, sendo que a grande maioria dos voluntários estão inseridos na resposta social ERPI.



## 7.2. Infraestruturas

A **Fundação AFID Diferença** colocou ao dispor das Respostas Sociais e Serviços 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 a aquisição de máquinas, bem como a sua manutenção;
**Transportes** – 19 Viaturas, (4 carrinhas no SAD, 2 carrinhas para transporte de refeições, 1 autocarro de 16 lugares, 6 carrinhas de 9 lugares adaptadas a Pessoas com Deficiência, 1 carrinha de passageiros de 9 lugares, 1 viatura comercial de 2 lugares para o LAR, 3 viaturas de serviço e uma moto);
**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** – Este serviço é prestada ao LAR Residencial, à 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 e Desenvolvimento de Projetos;
Serviços de Formação e Gestão de Pessoas.

## 7.3. 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.

Contámos com parcerias Internacionais no desenvolvimento de projetos transnacionais que decorrem do facto da Fundação AFID Diferença ser associada do EPR, sendo estes o INDIVERSO, SEC4VET, DESIGN e QUES, o último iniciado no ano de.

Contámos, igualmente, com parcerias nacionais estratégicas: Universidades, IEFP, Autarquias, Segurança Social, Ministérios, Agrupamentos de Escolas.

E contámos com parcerias numa vertente mais operacional: empresas, centros de formação, farmácias, hospitais etc.

A Fundação AFID Diferença através das Respostas Sociais e Serviços existentes conta já 94 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.




O gráfico ao lado apresenta a distribuição das parcerias por nível de avaliação. Verificou-se que apenas 5% têm avaliação abaixo de Bom. Estes resultados prendem-se com o facto de ao longo do ano não se terem desenvolvido atividades com a maioria das parcerias. Contudo, houve um profícuo trabalho com as que se manteve uma relação de proximidade e de trabalho, pelo que em 2018 se atingiu o valor médio de satisfação das parcerias de 4,10.

## 7.4 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. Constatou-se que a avaliação de fornecedores foi participada pela Administração, por 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. Para isso contribuiu a metodologia de avaliação de fornecedores e a maior proximidade com os mesmos.
Prevê-se que em 2019 serão maioritariamente mantidos os fornecedores existentes.

| Nível de avaliação | 2018 | 2019 |
|---|---|---|
| Insatisfatório | 1 | 0 |
| Suficiente | 6 | 5 |
| Bom | 56 | 55 |
| Muito Bom | 25 | 28 |
| Excelente | 2 | 3 |

## 7.5. 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. Apesar de estar ainda numa fase de desenvolvimento o projeto tem tido uma grande recetividade por parte de todos os colaboradores. 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:
Alteração da metodologia de preparação da medicação;
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.

# 8. Projetos

Em 2018 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:

## *8.1. Investigação*

**DESIGN** - Projeto Internacional cujo objetivo é desenvolver e melhorar as metodologias e conteúdos pedagógicos no acompanhamento das pessoas com deficiência e Incapacidades estratégias, em ordem à sua inclusão no mercado de trabalho. O projeto procurará desenvolver uma proposta europeia de curricula para as pessoas com deficiência e de conteúdos de formação para as pessoas que com eles trabalham nas organizações sociais. Na rede de organizações parceiras estão presentes 4 países (Portugal, França, Roménia e Hungria).

**QUES** - Projeto Internacional cujo objetivo é desenvolver e melhorar as metodologias de acompanhamento das pessoas com deficiência e Incapacidades na sua inclusão no mercado de trabalho. O projeto procura a partilha a nível europeu das melhores praticas identificadas em cada um dos países participantes. Na rede de organizações parceiras estão presentes 5 países – Alemanha, Eslovênia, Holanda, Lituânia e Portugal.

**INDIVERSO** - Projeto transnacional cujo objetivo é aferir as melhores práticas sobre a Transição para a Vida Ativa dos Jovens com deficiência. Participam 14 organizações das quais uma Universidade Holandesa. Este projeto teve início em 2014 e conclusão em 2017.

## *8.2. Inovação e Desenvolvimento*

As Atividades de Inovação e Desenvolvimento ocorreram ao nível do Apoio aos Idosos com o **aumento do apoio social na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, Apoio Domiciliário e também na Creche.** Este aumento significativo de 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 com o seu desenvolvimento, contrariar a tendência nacional ao nível do crescimento e desenvolvimento. Destacamos os seguintes:

As atividades de **estágios académicos e profissionais fizeram parte do nosso trabalho** ao longo de 2018. Foi um ano com elevada atividade ao nível formativo em contexto real pois **facultámos 68 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** 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 2018 apoiámos 45 jovens em PIT's.

**UNE** - Através de uma candidatura ao BPI Sénior 2017 foi colocado em prática uma Unidade de Neuro estimulação no equipamento AFID Geração. A Unidade está 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. Os projeto mantém-se, com sustentabilidade após o término do financiamento pelo que será integrado nas atividades regulares da ERPI.

**UNE+** - Através da candidatura ao BPI Sénior de 2018 foi possível alargar o projeto anterior aos Idosos apoiados pelo SAD através de sessões terapêuticas ao domicílio

**AFID RITMO** - Este projeto teve um forte impulso no seu desenvolvimento em 2017 e tem como objetivo ser um grupo Intergeracional. A oficina de Música, potenciou uma outra 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 articulação com duas instituições do Concelho e promovido pela **Câmara Municipal da Amadora.** Este projeto já decorre há cerca de 6 anos, estando consolidado com bons resultados ao nível desta parceria.

**UAF** - Através de uma candidatura ao BPI Capacitar está implementado um projeto de apoio à família, sobretudo para o acolhimento de jovens e adultos com deficiência, em lar residencial aos fins-de-semana e períodos de férias. Com o projeto visamos aumentar o apoio aos cuidadores informais, possibilitando-lhes momentos de descanso.

**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 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**. Ao abrigo deste projeto desenvolvemos ateliers artísticos para idosos.

**UADI – Unidade de Apoio ao Desenvolvimento Infantil** desenvolve programas de reabilitação intensiva personalizados e desenhados à medida de cada criança, adolescente e jovem. 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.

# 9. Gestão e Contas da Fundação

## *9.1. Situação Patrimonial*

O **Ativo Bruto** da **Fundação AFID Diferença** ascendeu, em 31 de dezembro de 2018, a **14.053.121,74 €** e os seus valores Líquidos ascenderam a **10.842.677,49 €.**

O **Ativo Tangível e Intangível Bruto,** ascendeu nesta mesma data, a **7.993.005,21 €** e os seus valores Líquidos ascenderam a **4.797.036,69 €,** a que corresponde respetivamente a **56,88 %** do Ativo Bruto total e a **44,24 %** do Ativo Líquido total.

No exercício de 2018 procedeu-se à alteração do regulamento do Fundo de Reserva para o Investimento (FRI) passando o reforço do Fundo a ser efetuado numa base anual, aquando da aplicação do resultado líquido.
Decorrente desta situação o FRI regista à data de 31 de dezembro de 2018 e 2017 o mesmo valor de 3.644.298 euros.

Os **Ativos Financeiros de médio e longo prazo,** ascenderam nesta mesma data, a **3.656.867,85 €,** a que corresponde respetivamente a **26,02 %** do Ativo Bruto total e a **33,73 %** do Ativo Líquido total. Os Ativos Financeiros de médio e longo prazo apresentam valores idênticos aos apurados no final de 2017, dado que ainda não foram realizadas as transferências para o FRI, das verbas previstas no respetivo regulamento.

Os investimentos realizados em 2018 ascenderam a **157,343,33 €,** conjugadas com as amortizações do exercício, correspondeu a um decréscimo do Imobilizado Líquido de cerca de **1,1 %,** relativamente a 2017.

Os fundos patrimoniais da Fundação registaram, em 31 de dezembro de 2018, um montante de **9.844.617,12 €** a que corresponde um aumento de **3,30 %,** relativamente a 2017.

## *9.2. Situação financeira*

**As dívidas de terceiros de curto prazo líquidas** ascendem em 581.665,09 € em 2018, apresentando um aumento de valor em relação a 2017 de **30,23 %,** resultante essencialmente do aumento do saldo da conta de Outras Contas a Receber.

**As dívidas a terceiros de curto prazo** ascendem em 998.060,37 em 2018, apresentando também um aumento de valor em relação a 2017 de **10,16 %.**

Quanto às **disponibilidades em 2018**, no montante de 1.807.107,74 €, apresenta um aumento de **26,72 %** em relação aos montantes verificados em 2017.

**As comparticipações do ISS – Instituto de Solidariedade Social**, que ascendem, em 2018, a 2.513.498,45 €, apresentam um valor idêntico ao apurado em 2017, aumentando apenas de **0,3139 %**. Contudo as comparticipações do ISS cobriram cerca de **50,5 % dos custos globais** e representam cerca de **45,8 % dos proveitos globais de 2017**.

## *9.3. Situação Económica/Exploração*

Em resultado da atividade desenvolvida em 2018 que se encontra detalhada neste relatório, os proveitos totais ascenderam a **5.490.353,92 €**, apresentando um crescimento de **18,10 %.**

Os custos totais suportados ascenderam a **4.978.476,69 €**, apresentando um crescimento de **10,07 %** em relação a 2017.

O resultado líquido do exercício ascendeu a **511.877,23 €**, apresentando um crescimento de **300,95 %** em relação a 2017.

Decorrente da alteração do regulamento do FRI, o resultado líquido do exercício de 2018 é substancialmente superior ao do exercício anterior considerando que o reforço do RFI irá ocorrer após deliberação do Conselho de Administração sobre a aplicação dos resultados do exercício de 2018.

## *9.4. Indicadores de Realização – Evolução*

| Rubrica | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|---|---|---|---|---|
| Resultados Líquidos do exercício | 445.566,96 | 407.116,04 | 197.318,41 | 125.782,79 | 511.877,23 |
| Proveitos | 4.381.665,06 | 4.483.684,87 | 4.636.365,17 | 4.648.742,06 | 5.490.353,92 |
| Custos | 3.936.098,10 | 4.076.568,83 | 4.439.046,41 | 4.522.959,27 | 4.978.476,69 |
| Investimentos | 97.902,88 | 138.447,04 | 83.822,64 | 333.702,68 | 157.343,33 |
| Colaboradores | 192 | 211 | 213 | 220 | 230 |

### 9.5. Indicadores de Realização – Face ao previsto

| Indicadores | Meta | Resultados | Desvio |
|---|---|---|---|
| DESEMPENHO ECONÓMICO E FINANCEIRO | | | |
| Resultados Líquidos do Exercício | ≥ 0 | + 511.877,23 | +511.877,23 |
| % Evolução dos Proveitos | ≥ 3% | 18,1 % | +15,1 % |
| % Evolução dos Custos | ≤ 4 % | 9,4 % | -13,4 % |
| Investimentos | 240.000 € | 157.343,33 € | - 82.656,67 € |
| % Aumento das receitas provenientes das comparticipações familiares | ≥ 2% | 36,5% | 34,5 % |
| Liquidez Geral | ≥ 1 | 2,4 | + 1,4 |
| Solvabilidade | ≥ 2 x | 9,9 x | + 7,9 x |
| % de fornecimentos e serviço externos nos custos gerais | ≤ 44 % | 42 % | + 2 % |
| % das despesas com pessoal nos custos gerais | ≤ 50% | 51,7 % | - 1,7 % |
| Grau de execução orçamental | ≥ 90% | 123,1 % | 33,1 % |

## 10. Perspetivas Futuras

Apesar do período conturbado de crise que continuamos a viver, as perspetivas para 2019 são positivas, não só pela atual situação económica e financeira estável da Fundação AFID Diferença, pela solidez do nosso Plano Estratégico, pelo core de atividades que estamos a desenvolver e pela credibilidade que continuamos a desfrutar.

Esperamos também que se verifique a retoma económica esperada e desejada e que se concretize em mais e melhores apoios, sem que por isso, haja um menor empenhamento dos Curadores da Fundação na definição de linhas estratégicas de desenvolvimento das áreas de atendimento da população alvo, objeto da nossa intervenção.

A Fundação AFID Diferença tem um grande desafio para os próximos anos que se caracteriza com o início e do desenvolvimento da construção de um novo equipamento social, na cidade de Lisboa.

Por outro lado, o rigor que tem caracterizado a nossa intervenção social e a gestão rigorosa da nossa Instituição, permitiu posicionarmo-nos num patamar diferenciador, o que, neste contexto, poder-nos-á trazer vantagens competitivas.

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 de Creche, Pré-Escolar 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, e manter-nos-emos alerta para novas oportunidades de

intervenção social e para o desenvolvimento de novos projetos ao abrigo do novo quadro comunitário de apoio (Plano Junker e Portugal 2020).

Será muito importante para a Fundação AFID Diferença a manutenção dos níveis de Certificação de Qualidade conseguidos, com especial atenção as Marcas ISS, a 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.

Iremos dar continuidade ao reforço dos elos de ligação entre Famílias, **Instituição e Comunidade, à Inserção Social das Pessoas com Deficiência,** ao atendimento de população Idosas, ao desenvolvimento de atividades de formação dirigidas aos colaboradores da Fundação AFID.

## *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;
Desenvolver o projeto UAF integrado nas atividades de Lar Residencial;
Promover respostas inovadoras na área do envelhecimento ativo;
Promover um projeto de estimulação cognitiva para pessoas idosas e com demência;
Manter a promoção de seminários na área da Reabilitação e Infância.
Renovar a certificação EQUASS Excellence em 2019

## *10.2. Alterações ao Sistema de Gestão*

Estão previstas para o próximo ano as seguintes alterações ao Sistema de Gestão:
Informatização de todos os processos, procedimentos;
Criação de sistemas de registos informatizados;
Adaptação e revisão dos documentos relacionados com a ISO 9001:2015;
Revisão dos procedimentos e documentos referentes à ética e boas práticas;
Revisão dos processos procedimentos e impressos do CRI.
Revisão da documentação pela integração de todos os documentos requeridos pelo referencial EQUASS 2018.

## *10.3. Necessidades de recursos*

Para a obtenção de uma implementação e operacionalização dos processos prevê-se:
Manutenção dos equipamentos seguindo o plano, com especial destaque para:
Pintura dos espaços do Geração já identificados
Pintura dos espaços da Sede já identificados
Manutenção dos materiais para o desenvolvimento de atividades;
Substituição de carrinhas no SAD.
Aquisição de equipamentos móveis de registo

Em jeito de conclusão é importante deixar expresso neste Relatório que reforçámos as ações de articulação institucional e funcional com os diferentes Organismos Oficiais e outras Instituições, que destacamos:

Ministério do Trabalho Solidariedade e Segurança Social;
Ministério da Educação;
Ministério da Saúde;
ISS – Instituto da Segurança Social, I.P.;
IEFP - Instituto de Emprego e Formação Profissional;
IHRU - Instituto de Habitação e Reabilitação Urbana;
DGERT – Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho;
INR – Instituto Nacional para a Reabilitação;
Câmara Municipal da Amadora;
Câmara Municipal de Cascais;
Câmara Municipal de Lisboa;
Câmara Municipal de Odivelas;
Câmara Municipal de Oeiras;
Câmara Municipal de Sintra;
Agrupamentos Escolares da Amadora, Oeiras e Sintra;
Agrupamento de Escolas Almeida Garrett;
Agrupamento de Escolas Miguel Torga;
Agrupamento de Escolas Cardoso Pires;
Banco Alimentar Contra a Fome;
Associações e delegações da AFID;
Casa Pia de Lisboa;
AESE – Escola de Direção e Negócios;
Universidade Católica Portuguesa;
Universidade Lusófona;
Faculdade de Medicina de Lisboa;
Universidade Nova;
ISCTE;
ISEG;
ISPA;
ISCSP - Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas;
Universidade Atlântica;
ESEL - Escola Superior de Educação de Lisboa;
CPF – Centro Português de Fundações;
Fundação Oriente;
Fundação Calouste Gulbenkian;
Fundação António Silva Leal;
Fundação PT;
Fundação Montepio;
Fundação de Serralves;
Fundação Manuel António da Mota;
Fundação La Caixa;

Fundação Benfica;
Casa Museu Medeiros de Almeida;
Juntas de Freguesia do Concelho da Amadora;
Escola Profissional Gustave Eiffel;
Escola Intercultural das Profissões e do Desporto da Amadora
MHT - Medicina, Higiene e Segurança no Trabalho Lda.;
Hospital Fernando Fonseca;
Hospital São Francisco Xavier;
Hospital de Santa Maria;
Hospital do Mar;
Associação Alzheimer Portugal;
O Vigilante;
Enfermagem4you;
PSP – Policia de Segurança Pública;
Bombeiros da Amadora;
Cruz Vermelha Portuguesa;
Associação Mutualista do Montepio;
ACES – Amadora - Agrupamentos de Centros de Saúde da Amadora;
CGD – Caixa Geral de Depósitos;
Banco Atlântico;
Millennium bcp;
Montepio Geral;
BPI – Banco Português de Investimentos;
Novo Banco;
Banco BIG;
Banco Eurobic;
Portugal Telecom;
GALP Energia;
EDP;
NOS;
Grupo Brodheim;
Merck Sharp & Dohme;
Uniself, SA.;
Nivelfarma;
Bladesis;
TOUTCH (antiga Bladesign);
Sternblu – Tecnologias e Equipamentos Hoteleiros e Alimentares;
Média em Movimento;
Grupo Caixa Seguros, SGPS, SA;
Lusitânia Seguros;
Siemens de Portugal;
SINERGI;
DFK;
DCG;
GRACE;
Impact Trip;

Tetra Pack;
IKEA;
DECHATLON;
Grupo Auchan;
Grupo L´Óreal;
Ernest Young EY;
Pedra Base;
Have a Nice Day;
Formar Opinião;
Parques de Sintra;
Sector 3;
Cérebro;
APIFARMA;
Hartmann Portugal;
CRPG – Centro de Reabilitação Profissional de Gaia;
APCER;
Ordem dos Psicólogos Portugueses;
EPR – European Platform for Rehabilitation;
EASPD – European Association.

## 11. Proposta de Aplicação de Resultados

O Conselho Executivo, propõe que, relativamente ao exercício de 2018, o resultado líquido de 511.877,23 € tenha a seguinte aplicação:

- Um valor de 500.000,00 € correspondentes a cerca de 30% das prestações das famílias seja aplicado no Fundo de Reserva para Investimentos de cariz social em conformidade com o regulamento existente;

- O valor remanescente de 11,877,23 € transferido para Resultados Transitados.

## 12. Nota Final

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

É também oportuno deixar um agradecimento a toda a Equipa Técnica e Colaboradores da Fundação AFID Diferença que, de forma empenhada, têm sabido levar a bom porto todos os objetivos a que nos propusemos alcançar, que, em alguns casos, foram largamente superados.

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.

Lisboa, 6 de março de 2019

O CONSELHO EXECUTIVO

Conselho Executivo