

*Handwritten signature*

# RELATÓRIO DO EXERCÍCIO E CONTAS DO ANO DE 2023

*[Handwritten signatures and initials]*

## INDICE

I - Processo de Gestão.....	pág.3
1. Gestão Estratégica .....	pág.3
2. Gestão da Qualidade.....	pág.3
II - Processo de Suporte.....	pág.4
1. Gestão Administrativa Financeira.....	pág.4
2. Gestão de Recursos Humanos .....	pág.4
3. Gestão Científica e de Projetos.....	pág.5
4. Gestão da Comunicação e Imagem .....	pág.8
5. Gestão das Tecnologias de Informação .....	pág.9
III - Processo Operativo.....	pág.11
1. Gestão Operacional.....	pág.11
1.1. Unidade Sócio Ocupacional.....	pág.11
1.2. Unidades Residenciais.....	pág.14
1.3. Centro de Apoio à Vida Independente .....	pág.15
1.4. Espaço PRI.....	pág.17
1.5. Empresa Social de Limpeza.....	pág.18
1.6. Voluntariado .....	pág.18
IV - Mapas das Contas do Exercício do Ano 2023.....	pág.21
1. Demonstração de Resultados por Natureza.....	pág.21
2. Balanço.....	pág.22

## I – PROCESSO DE GESTÃO

### 1. Gestão Estratégica

Este relatório do exercício e contas do ano de 2023 foi executado com base na monitorização dos objetivos apresentados no orçamento aprovado para o mesmo período.

Neste pressuposto, são refletidas ao longo do documento as atividades e ações levadas a cabo e desenvolvidas durante o ano, em cada um dos Departamentos e Estruturas.

De referir que em 2023 a AFUA se deparou com duas situações graves e determinantes para a sua situação económico-financeira. A primeira, refere-se ao fecho da Empresa Social de Limpeza, ditado pelo fim do protocolo de cooperação com o Hospital de Magalhães Lemos, e que representou um custo de 27.638,91€ em indemnizações e contas finais. O segundo, refere-se a uma coima aplicada pela Segurança Social, no valor de 21.381,61€, relativo à contratação indevida de prestadores de serviço para as Unidades Residenciais, situação que à data da referida coima já se encontrava sanada e que tinha sido herdada da Direção anterior.

Ora, estes dois acontecimentos motivaram um resultado negativo de -66.436,84€, sendo que o resultado previsto em orçamento era de -3.927,25€.

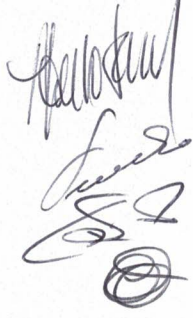
Ainda neste ano, a AFUA ganhou a candidatura ao PRR para a criação de uma Equipa de Apoio Domiciliário. Neste seguimento, fez já um investimento de 38.841€ na aquisição de uma viatura elétrica e de equipamento informático, estando parte deste valor refletido em gastos com depreciações.

### 2. Gestão da Qualidade

No ano de 2023 o Departamento de Gestão da Qualidade deu continuidade aos pressupostos definidos pela Norma NP EN ISO 9001:2015, fazendo sistematicamente o acompanhamento e monitorização do trabalho desenvolvido pelos diferentes departamentos e estruturas.

Ao longo do ano realizaram-se 22 reuniões no âmbito do sistema de gestão da qualidade, nomeadamente reuniões de acompanhamento e orientação dos diferentes intervenientes no sistema e reuniões de consultoria com a empresa Bracing Advisors.

Em Outubro realizou-se a auditoria externa anual realizada pela empresa SGS ICS, tendo sido renovado o certificado de qualidade por mais um ano.



## II – PROCESSO DE SUPORTE

### 1. Gestão Administrativa Financeira

O Departamento Administrativo e Financeiro deu continuidade ao trabalho de gestão financeira da associação, em articulação com os serviços de contabilidade e serviços administrativos.

Na Área de Compras e Logística fez-se o acompanhamento e gestão dos diferentes fornecedores, tendo sido realizada a sua avaliação anual, na qual se obteve uma pontuação média de 4 valores, numa escala de 1 a 5.

No decorrer do ano foi feita a manutenção dos equipamentos da AFUA, consoante o mapa de gestão de equipamentos, com uma taxa de cumprimento de 100%. O mapa de infraestruturas foi igualmente cumprido com uma taxa de 100%, destacando-se as manutenções obrigatórias, nomeadamente, manutenção dos extintores, visitas no âmbito da Higiene e Segurança no Trabalho, visitas no âmbito do HACCP e Inspeção ao Gás.

### 2. Gestão de Recursos Humanos

O Departamento de Recursos Humanos deu continuidade à implementação de uma política de gestão pautada pela valorização dos Colaboradores, promoção e partilha de conhecimentos, pelo desenvolvimento de competências profissionais e por envolver os/as Colaboradores/as em eventos que permitam a interação e a cooperação entre todos/as e que promovam um ambiente de trabalho saudável e motivador.

Ao longo do ano de 2023 o Departamento de Recursos Humanos consolidou e melhorou as atividades desenvolvidas pela implementação da Norma ISO 9001:2015, nomeadamente:

- avaliação anual de desempenho dos/as colaboradores/as, que decorreu nos meses de agosto e de setembro, obtivemos um resultado global da avaliação de desempenho de 93%.
- avaliação de satisfação dos/as colaboradores/as que decorreu em setembro, os questionários são realizados com o objetivo de o/a Colaborador/a aferir o seu grau de satisfação e motivação sobre as atividades que desenvolve e sobre a Associação. O questionário é de natureza confidencial e o tratamento deste, por sua vez, é efetuado de uma forma global, no ano 2023 obtivemos um resultado da avaliação global da satisfação de colaboradores de 93%.
- formação que é de extrema importância para o desenvolvimento pessoal e profissional, tendo-se investido cada vez mais na aquisição de conhecimentos e competências através da



formação interna e externa. Em 2023 realizaram-se 13 formações com foco nas áreas de primeiros socorros, sistema de gestão da qualidade e de higiene e segurança alimentar.

### 3. Gestão Científica e de Projetos

O Departamento Científico e de Projetos manteve a ação nos seus vários vetores de trabalho técnico e científico, com a permanente melhoria dos dados e informações que resultam da ação da instituição. Dentro do Departamento encontram-se as Unidades Funcionais de Psicologia, Serviço Social e Terapia Ocupacional, os estágios, as parcerias, a participação em eventos de natureza científica, a área de candidaturas de projetos a financiamento, os atendimentos iniciais, a gestão dos processos dos Clientes, a biblioteca científica, a conceção de produtos e serviços, a conceção de atividades e a avaliação da satisfação dos clientes.

Unidades Funcionais:

- criação, desenvolvimento e atualização de modelos/ documentos de trabalho no âmbito da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade;
- articulação constante entre elementos da equipa técnica multidisciplinar;
- reuniões mensais com a equipa técnica e elaboração das respetivas atas;
- atendimentos especializados das diferentes Unidades Funcionais;
- preenchimento da documentação técnica de cada Unidade Funcional;
- elaboração de relatórios e informações técnicas.

Candidaturas a financiamento externo:

- criação e desenvolvimento de modelos/ documentos de trabalho no âmbito da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade;
- pesquisa, receção e análise de oportunidades de financiamento externo;
- elaboração de 3 candidaturas a financiamento externo:
  1. Bairro Feliz- Jerónimo Martins- deferida
  2. Equipa Apoio Domiciliário – ACSS- deferida
  3. Prémio Teva Pharma - indeferida
- acompanhamento do processo de submissão das candidaturas;
- acompanhamento da implementação dos projetos:
  1. Cidadãos Ativos (2023-2024)

AFUA | SAÚDE MENTAL: PROMOVER. REABILITAR. INTEGRAR.

Rua Professor Álvaro Rodrigues s/n 4149-003 Porto | Tel. 220 138 244 | E-mail – [geral@afua.pt](mailto:geral@afua.pt) | Site – [www.afua.pt](http://www.afua.pt)

MOD.CI.001\_rev.00 | APROVADO PELA DIREÇÃO A 03/01/2022

*Handwritten signatures and initials in the top right corner.*

## 2. Prémio Cidadania Jovem (2023)

- articulação com as entidades financiadoras externas;
- atualização do mapa de gestão de candidaturas.

### Participações em eventos:

- desenvolvimento e atualização de modelos/ documentos de trabalho no âmbito da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade;
- gestão da participação em eventos da comunidade e outros das áreas específicas e de interesse das Unidades Funcionais;
- atualização do mapa de participação em eventos;
- 12 participações em eventos de natureza científica.

### Estágios:

- desenvolvimento e atualização de modelos/ documentos de trabalho no âmbito da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade;
- acolhimento de estágios, orientação, supervisão e avaliação de estágios;
- atualização do mapa de gestão de estágios;
- acolhimento de estágios:
  1. 2 estágios de Psicologia (2022-2023 e 2023-2024)
  2. 5 estágios de Serviço Social (3 em 2022-2023 e 2 em 2023-2024)
  3. 8 estágios de Terapia Ocupacional (3 em 2022-2023, 2 em 2023 e 3 em 2023-2024)
  4. 1 estágio de Saúde Pública
  5. 1 estágio de Psiquiatria

### Avaliação da Satisfação:

- desenvolvimento e atualização de modelos/ documentos de trabalho no âmbito da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade;
- aplicação dos diferentes questionários;
- tratamento e análise dos resultados obtidos:
  1. Clientes UR Campinas – 77%
  2. Clientes UR Gatões – 73%
  3. Clientes USO – 78%



4. Clientes Espaço PRI – 91%
5. Clientes CAVI – 90%
6. Cuidadores Gatões – 100%
7. Cuidadores USO – 96%
8. Cuidadores Espaço PRI – 80%
9. Cuidadores CAVI – 96%

Gestão de processos de Clientes:

- desenvolvimento e atualização de modelos/ documentos de trabalho no âmbito da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade;
- 29 receção de candidaturas;
- 15 atendimentos iniciais aos/às Candidatos/as;
- 16 admissões nas várias estruturas;
- 12 admissões, a aguardar vaga em lista de espera;
- 4 encaminhamentos para outras estruturas da AFUA;
- 15 altas;
- atualização do mapa de gestão de processos dos Cliente.

	UR	USO	CAVI	Espaço PRI	Totais
Inscrições	8	6	15	0	29
Atendimentos iniciais	1	1	13	0	15
Admissões	0	11	5	0	16
Admissões, em LE	8	0	4	0	12
Encaminhamentos	0	4	0	0	4
Excluídos	0	0	5	0	5
Altas	0	8	7	0	15

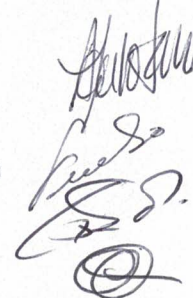
Conceção de produtos e serviços:

- desenvolvimento e atualização de modelos/ documentos de trabalho no âmbito da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade;
- articulação com as várias estruturas;
- preenchimento dos mapas de design e desenvolvimento do Espaço PRI, da VilAfua e do AFUA Market.

Conceção de atividades:

**AFUA | SAÚDE MENTAL: PROMOVER. REABILITAR. INTEGRAR.**

Rua Professor Álvaro Rodrigues s/n 4149-003 Porto | Tel. 220 138 244 | E-mail – [geral@afua.pt](mailto:geral@afua.pt) | Site – [www.afua.pt](http://www.afua.pt)



- desenvolvimento e atualização de modelos/ documentos de trabalho no âmbito da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade;
- elaboração dos mapas de conceção de atividades;
- articulação com as várias estruturas;
- preenchimento do mapa de conceção de atividades de todas as atividades promovidas pelas várias estruturas da instituição.

#### Biblioteca Científica:

- desenvolvimento e atualização de modelos/ documentos de trabalho no âmbito da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade;
- pesquisa e atualização de materiais e conteúdos de interesse para a Biblioteca Científica;
- preenchimento e atualização do documento “Listagem de materiais”;
- preenchimento e atualização do documento “Requisição de materiais”.

#### 4. Gestão da Comunicação e Imagem

Em 2023 deu-se continuidade ao trabalho de divulgação da associação e sensibilização na área de Promoção da Saúde Mental.

Mantivemos e reforçamos a comunicação interna e externa de forma estruturada, de acordo com a Norma ISO 9001:2015, o que potencia uma comunicação cada vez mais próxima e eficaz. Relativamente à comunicação interna é utilizada para partilhar informação da associação e transmitir informações necessárias ao funcionamento das estruturas.

Neste âmbito, ao longo do ano 2023, e como suportes de comunicação, recorremos a:

- e-mails;
- aplicativos de comunicação ou plataformas digitais;
- contactos telefónicos;
- comunicações presenciais.

A comunicação externa contribui para a divulgação da associação e promoção e sensibilização da Saúde Mental. Neste âmbito, ao longo do ano de 2023, e como suportes de comunicação a associação recorremos a:

- emails;
- email marketing (mailchimp);





- contactos telefónicos;
- publicidade institucional;
- site;
- redes Sociais (Facebook, Instagram e Youtube)

Em 2023 participamos em 9 eventos, dos quais destacamos o Projeto AFUA MARKET. Este projeto consiste na venda de produtos em segunda mão e é uma oportunidade de grande valor para a promoção da sustentabilidade ambiental, angariação de fundos e divulgação da AFUA. Com a realização de 2 eventos do AFUA MARKET angariamos o valor total de 479€.

Foi realizada a campanha anual para a consignação do IRS, com a qual se obteve um retorno de 2.16,36€.

Em 2023 foi aprovada a candidatura ao Projeto AFUA – Capacitar para o Futuro do Programa Cidadãos Ativ@s da Fundação Calouste Gulbenkian. O Projeto AFUA – Capacitar para o Futuro, começou a ser implementado em Maio com o objetivo global de Capacitar a AFUA nas áreas da gestão de marketing social, da comunicação, da angariação de fundos, para a consolidação da sua organização e aumentar a sua sustentabilidade futura.

O projeto tem a duração de um ano e em 2023 foram realizadas 320h de consultoria da Componente 1 – Marketing, Comunicação e Angariação de Fundos, do qual resultaram os seguintes produtos:

- construção de um Plano de Marketing 2023/2024 e guia de implementação;
- criação de um modelo de newsletter;
- criação de um novo website;
- criação de um vídeo-pitch do Projeto AFUA – Capacitar para o Futuro;
- criação de uma nova imagem para divulgação nas redes sociais (Facebook e Instagram).

Para além do trabalho desenvolvido, conseguimos manter a frequência e aumentar a variedade do conteúdo publicado sobre o trabalho da associação através das redes sociais, nomeadamente da página de Facebook e da conta de Instagram. Continuamos a utilizar a plataforma de email marketing, com o objetivo de aumentar a comunicação e promoção de conteúdos enviados através e-mails personalizados inseridos numa plataforma de automatização.

## 5. Gestão das Tecnologias de Informação

AFUA | SAÚDE MENTAL: PROMOVER. REABILITAR. INTEGRAR.

Rua Professor Álvaro Rodrigues s/n 4149-003 Porto | Tel. 220 138 244 | E-mail – [geral@afua.pt](mailto:geral@afua.pt) | Site – [www.afua.pt](http://www.afua.pt)

MOD.CI.001\_rev.00 | APROVADO PELA DIREÇÃO A 03/01/2022



Em 2023 o Departamento de Tecnologias de Informação organizou um conjunto de atividades e soluções fornecidas por recursos de computação que visam a produção, o armazenamento, a transmissão, o acesso, a segurança e o uso das informações de forma segura e eficaz.

O que permite o desenvolvimento e monitorização das seguintes atividades:

- gestão de domínios e de licenças;
- gestão de antivírus;
- gestão da owncloud;
- gestão de e-mail;
- gestão de equipamentos de sistemas de informação;
- gestão da plataforma de informação da RNCCI;
- atualização e manutenção do Site institucional;
- gestão da segurança da informação;
- aquisição dos ativos necessários às diferentes estruturas;
- manutenção dos ativos.

Em 2023 iniciou-se o Plano de Transição Digital com o objetivo de avaliar a maturidade digital da Associação e desenhar o plano de ação para a transição digital. Este plano tem como objetivos principais criar e implementar um guia estratégico que descreve como a associação pretende adotar e integrar tecnologias digitais e pretende ainda capacitar os colaboradores, de forma a adquirirem mais competências no meio digital para executarem o plano de ação para a transição digital.

### III – PROCESSO OPERATIVO

#### 1. Gestão Operacional

##### 1.1. Unidade Sócio Ocupacional

As ações desenvolvidas no ano de 2023 no contexto da Unidade Sócio Ocupacional encontram-se organizadas da seguinte forma: gestão da estrutura, acompanhamento aos Clientes, acompanhamento aos familiares/cuidadores e articulação interinstitucional.

Gestão da estrutura:

- integração e monitorização dos Clientes encaminhados no âmbito da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados para a Saúde Mental (RNCCISM), tendo sido admitidos 11 novos Clientes, sendo que ao longo do ano de 2023 foram acompanhados um total de 44 Clientes na estrutura;
- gestão de admissões e altas, em articulação com a Equipa Coordenadora Local de Matosinhos (ECL), sendo contabilizadas 11 admissões efetivas e 8 altas;
- envio da faturação mensal dos Clientes para a Segurança Social e ARS Norte, de acordo com as diretrizes dadas;
- articulação com entidades de acompanhamento no âmbito da RNCCISM e com as outras estruturas da AFUA através de contactos telefónicos, correio eletrónico e reuniões presenciais e *online*;
- articulação sistemática com serviços de gestão de compras;
- implementação do sistema de gestão da qualidade;
- atualização e organização de informações dos Clientes em papel e no Aplicativo de Monitorização da RNCCI, de acordo com as diretrizes estabelecidas;
- realização de reuniões de equipa sistemáticas com os vários colaboradores;
- planeamento, orientação e acompanhamento das atividades individuais e de grupo as quais foram definidas e implementadas de acordo com os objetivos reabilitativos da estrutura, articuladas com os vários colaboradores e discutidas com os Clientes, tendo sido o horário de atividades de grupo revisto com implementação de novas atividades para o período de Setembro a Julho, sendo a média de atividades semanais de grupo de quinze (duas/três atividades no período da manhã e uma/duas no período da tarde), sendo que duas são



atividades em recintos desportivos na comunidade (piscina e futsal) e outra em espaço cultural da comunidade (Teatro).

- planeamento, orientação e acompanhamento das atividades na comunidade, com ou sem parceria com outras instituições, tendo-se apostado na participação nos eventos locais (pelo menos um por mês) e nos promovidos pelas entidades parceiras, reforçando as ligações entre instituições e a utilização dos recursos da comunidade;
- divulgação das iniciativas e dinâmicas da estrutura através de meios informáticos e outros, em articulação com o departamento de comunicação e imagem;
- orientação, articulação e apoio aos diferentes colaboradores e equipa técnica, estagiários e voluntários provenientes das diferentes entidades parceiras de ensino e de voluntariado. Em 2023 no que se refere a colaboradores da USO, a equipa contou com profissionais das áreas de Serviço Social (1), Psicologia (1), Terapia Ocupacional (2), Monitor (2) e Animador Cultural de Teatro (1). No que se refere a estágios curriculares colaboraram com a USO 17 estudantes, distribuídos pelas seguintes áreas: 7 de terapia ocupacional, 5 de serviço social, 2 de psicologia, 1 de Saúde Pública, 1 de Psiquiatria e 1 de Técnico de Apoio Psicossocial. Quanto a voluntários foram 14 que colaboraram de forma presencial e online ao longo do ano.

Acompanhamento aos Clientes:

- acompanhamentos aos 44 Clientes, tendo sido definidos os pares terapêuticos de acordo com as características dos Clientes em questão;
- apoio e acompanhamento sistemático ou esporádico ao utente e/ou outros significativos nos contextos significativos;
- apoio na gestão financeira e gestão da medicação, essencialmente nos Clientes que residem sozinhos ou têm pouca retaguarda, num total de 4 Clientes apoiados na gestão financeira e 12 apoiados na gestão de medicação diária e/ou semanal;
- apoio na gestão diária com intervenção nos diferentes contextos inerentes aos Clientes, através da realização de acompanhamentos individualizados no domicílio, a superfícies comerciais e outras estruturas e serviços de saúde e serviços na comunidade para treino de Atividades da Vida Diária, Atividades da Vida Diária Instrumentais, participação em atividades para lazer e participação social, as quais foram realizadas regularmente de acordo com as necessidades identificadas.

*[Handwritten signature]*

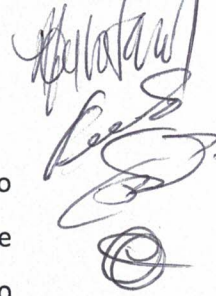
- definição e revisão sistemática dos Planos Individuais de Intervenção, envolvendo a equipa, o utente e familiar de referência, recorrendo também ao aplicativo da RNCCISM de forma sistemática.
- incentivo e encaminhamento de Clientes para participação em atividades individuais e de grupo na USO e em estruturas de entidades parceiras na comunidade, de acordo com os seus objetivos de reabilitação.

#### Apoio aos Familiares/Cuidadores:

- articulação sistemática com os familiares/cuidadores para partilha de informação relativa ao utente e à sua evolução, presencialmente, através de contacto telefónico, correio eletrónico;
- estratégias de incentivo à participação no plano individual de intervenção, através de contactos presenciais, telefónicos e em convívios;
- informação e promoção do envolvimento em ações de (in) Formação e Psicoeducação, com partilhas através de contactos presenciais, telefónicos e em convívios.

#### Articulação Interinstitucional:

- articulação com a Equipa de acompanhamento da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados para a Saúde Mental (RNCCISM), com contactos constantes por telefone, email, online e reuniões mensais, num total de 11 reuniões presenciais com todos os elementos da equipa e 3 reuniões de carácter trimestral para aplicação de grelha de acompanhamento no âmbito da RNCCISM, com elementos da equipa técnica da USO e da Equipa Coordenadora Local de Matosinhos;
- articulação com técnicos de outras Associações ou Instituições de suporte aos Clientes para monitorização do seu processo reabilitativo, do seu estado de saúde geral, ou outros assuntos de interesse comum, com carácter regular considerando as necessidades dos Clientes;
- articulação com entidades de especial relevância e importância para o funcionamento das estruturas, nomeadamente empresas municipais como a MatosinhosSport e a MatosinhosHabit, para a implementação de atividades desportivas, nomeadamente nas instalações da Piscina e do Pavilhão de Guifões, e melhoramento das condições da estrutura para o funcionamento diário, respetivamente, com carácter regular considerando as necessidades;
- participação em atividades desportivas no âmbito das diferentes parcerias, nomeadamente a parceria com a Câmara de Matosinhos e MatosinhosSport com a atividade de piscina duas



vezes por semana, com orientação de monitor da MatosinhoSport e disponibilização de pavilhão para treinos de Futsal duas vezes por semana, bem como com a Associação Equiterapêutica de Porto e Matosinhos com atividade de Equitação Terapêutica duas vezes por semana até Julho de 2023, na Liga para a Inclusão Social em articulação com diferentes instituições, com jogos de futsal mensais e outras atividades desportivo-culturais pontuais;

- participação em iniciativas no âmbito do Teatro em articulação com diferentes instituições, com desenvolvimento de atividade no Salão Paroquial de Guifões presencialmente todas as semanas e pontualmente em entidades parceiras;
- participação nas reuniões mensais, atividades e eventos promovidos no âmbito do Conselho Municipal da Juventude de Matosinhos;
- participação nas reuniões mensais, atividades periódicas e eventos pontuais promovidos pela Comissão Social de Freguesia de Guifões;
- estabelecimento de parcerias com as entidades da C.S.F. de Guifões, Conselho Municipal da Juventude de Matosinhos e outras entidades do Concelho de Matosinhos e Porto;
- articulação com entidades de formação e profissionais para encaminhamento de Clientes.

## 1.2. Unidades Residenciais

No contexto das Unidades Residenciais das Campinas e de Gatões, em 2023 deu-se continuidade ao trabalho de gestão das estruturas, acompanhamento dos/as Clientes e seus Cuidadores/as e orientação das equipas de Ajudantes de Ação Direta.

Em 2023 as Unidades Residenciais acolheram um total de 15 Clientes, não tendo sido feita qualquer admissão ou alta ao longo do ano. Com estes Clientes o trabalho desenvolvido assentou nas seguintes atividades:

- acompanhamento psicossocial, realizado através de atendimentos individuais semanais;
- atualização dos processos individuais, com revisão de 15 Planos Individuais de Intervenção de Serviço Social;
- apoio mensal na gestão financeira, realizada com 10 Clientes, num total de 120 atendimentos individuais;
- acompanhamento e orientação na gestão da saúde de cada Cliente nomeadamente pela orientação e acompanhamento a consultas e exames, num total de 99 momentos, articulação



com as equipas clínicas e respetivos locais de prestação de cuidados de saúde e gestão individual da medicação;

- articulação com os serviços da Segurança Social e obtenção de 1 Complemento Solidário para Idosos;
- articulação com os serviços das Unidades de Saúde Públicas e obtenção de 8 atestados de incapacidade multiusos;
- articulação com os serviços da Autoridade Tributária e Aduaneira e submissão de 12 declarações de IRS;
- articulação com os serviços jurídicos em 1 processo de maior acompanhado e em 1 processo de divórcio e partilha de bens.
- apoio na definição e integração nos diferentes programas individuais de reabilitação, nomeadamente na Unidade Sócio ocupacional da AFUA e no Serviço de Reabilitação Psicossocial do Hospital Magalhães Lemos.

O trabalho de acompanhamento e articulação foi igualmente desenvolvido com os/as Cuidadores, através de contactos telefónicos ou presenciais nos momentos necessários, sendo que dos 15 Clientes integrados, 11 têm familiares com os quais contactam de forma esporádica ou sistemática, consoante as situações.

No que diz respeito ao acompanhamento das equipas de ajudantes de ação direta, em 2023 estiveram ao serviço 9 ajudantes de ação direta. A articulação com estes/as Colaboradores/as foi feita de forma sistemática e diária, através de contactos presenciais e/ou telefónicos, tendo se elaborado 24 escalas de turnos e realizado 6 reuniões de equipa.

Relativamente à gestão das estruturas, foram feitas visitas semanais a ambas as Unidades Residenciais, como forma de garantir o bom funcionamento das mesmas. Além das visitas, foi feita ao longo do ano uma articulação sistemática com a Área de Compras e Logística, responsável pela aquisição e distribuição das compras para estas estruturas e pela manutenção e gestão dos equipamentos e infraestruturas.

Neste contexto da gestão das Unidades Residenciais, foram submetidas 24 frequências mensais na plataforma da Segurança Social.

### **1.3. Centro de Apoio à Vida Independente**

**AFUA | SAÚDE MENTAL: PROMOVER. REABILITAR. INTEGRAR.**

Rua Professor Álvaro Rodrigues s/n 4149-003 Porto | Tel. 220 138 244 | E-mail – [geral@afua.pt](mailto:geral@afua.pt) | Site – [www.afua.pt](http://www.afua.pt)

MOD.CI.001\_rev.00 | APROVADO PELA DIREÇÃO A 03/01/2022



No decurso do ano de 2023 o CAVI manteve a sua atividade, com rotatividade de Destinatários do projeto, tendo havido lugar a 5 novas integrações.

Das 7 altas que se registaram, 3 foram consideradas altas com sucesso, na medida em que foram atingidos os objetivos (total ou parcialmente) previstos em PIAP. Noutros casos, verificaram-se motivações diferentes para as altas emitidas, desde destinatário sem objetivos de trabalho em serviço de assistência pessoal, desistência do destinatário ou por parecer da equipa técnica.

De uma forma geral, mante-se o foco nos objetivos do projeto introduzindo constantes alterações nos procedimentos internos, com vista à melhoria do serviço.

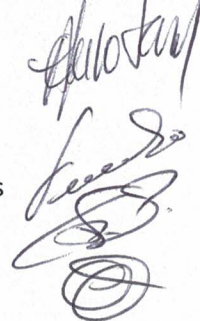
O CAVI contou com 7 Assistentes Pessoais distribuídos no apoio direto a 15 Destinatários.

Desde a sua criação até à implementação e operacionalização das respostas, as atividades do CAVI são diversas e passaram por vários níveis.

Ao nível da operacionalização do serviço:

- atualização de documentos base de suporte ao funcionamento/ operacionalização do serviço (mapas de horas mensais, registos de horas canceladas/ suspensas/ extra, etc.) e respetiva atualização no Sistema de Gestão da Qualidade;
- avaliação de forma multidisciplinar de cada um dos Destinatários (psicopatologia, serviço social, qualidade de vida, intelectual e personalidade);
- preparação e assinatura de fichas de declarações de bens, de entrega de telemóveis, de gestão de bens bancários, de autorização de imagens e de outros documentos de forma a salvaguardar a ação da AFUA;
- criação dos PIAP's e realização de reuniões com todos os Destinatários e os seus Cuidadores/ Familiares para assinatura dos PIAPs;
- criação do cronograma de serviço de assistência pessoal de cada um dos meses/ semanas e das escalas/horários de cada um dos Assistentes Pessoais (7) e de cada um dos Destinatários (15);
- 44 reuniões semanais com toda a equipa de Assistentes Pessoais;
- reunião regular com os Assistentes Pessoais acerca dos seus destinatários;
- reunião com os destinatários a propósito do serviço de assistência pessoal, ocorrências, etc.;
- supervisão dos registos escritos diários ou semanais dos Assistentes Pessoais;
- gestão diária dos 15 horários dos Destinatários e os contratempos face ao cumprimento dos mesmos;





- registo de ocorrências e gestão de necessidades de alterações nos horários dos Destinatários e/ou dos Assistentes Pessoais;
- apoio e orientação diária sobre a ação dos Assistentes Pessoais com os seus Destinatários;
- alta a 7 Destinatários;
- admissão de 5 novos destinatários.

Ao nível da articulação com entidades:

- articulação com o INR e POISE, por videoconferência, telefone e por email;
- articulação com a Segurança Social, por telefone e por email;
- envio de documentos para o INR e gestão do projeto financiado no Balcão 2020 – adiantamento, pedido de reembolso e saldo final;
- envio de documentos técnicos e contabilísticos para a Segurança Social;
- articulação por telefone e e-mail com outras equipas técnicas de outros CAVIS;
- participação em reuniões por videoconferência do MAVI e POISE;
- participação na Conferência ICAVI;
- participação no 1º Seminário Internacional de Estudos da Deficiência;
- participação no 4º, 6º e 8º Fórum MAVI: Medida de não institucionalização;
- realização de 4 ações de sensibilização sobre o MAVI e apresentação do CAVI nas Juntas de freguesia de São Mamede Infesta, Senhora da Hora, Guifões e Custóias.

Por fim, a destacar a celebração do protocolo de transição com a Segurança Social por 6 meses, entre julho e dezembro de 2023.

#### **1.4. Espaço PRI**

No ano de 2023 o Espaço PRI manteve o foco no trabalho de Promoção do bem-estar integrado dos clientes, de Reabilitação e Integração das Pessoas com Doença Mental na Comunidade, através da disponibilização de consultas e atendimentos em áreas clínicas especializadas na área da saúde mental e de serviços terapêuticos.

Ao longo do ano acompanhou 3 clientes.

No final do ano de 2023, em conjunto com o desenvolvimento do Plano de Marketing e Comunicação iniciou-se um processo de revisão do Espaço PRI com o objetivo de aumentar a divulgação e o número de clientes.

**AFUA | SAÚDE MENTAL: PROMOVER. REABILITAR. INTEGRAR.**

Rua Professor Álvaro Rodrigues s/n 4149-003 Porto | Tel. 220 138 244 | E-mail – [geral@afua.pt](mailto:geral@afua.pt) | Site – [www.afua.pt](http://www.afua.pt)

MOD.CI.001\_rev.00 | APROVADO PELA DIREÇÃO A 03/01/2022



### 1.5. Empresa Social de Limpeza

No ano 2023 a Empresa Social de Limpeza funcionou com 8 funcionários.

O trabalho desenvolvido por estes/as Colaboradores foi destinado à limpeza dos espaços de 1 Cliente – a Unidade Hospitalar de Magalhães Lemos.

A equipa trabalhou com os/as Colaboradores/as a diferentes níveis, nomeadamente:

- definição de estratégias e planos de trabalho que possibilitem a aquisição de competências dos/as colaboradores/as integrados/as;
- realização de reuniões de acompanhamento com a equipa para resolução de problemas, gestão de conflitos, partilha de necessidades e organização das rotinas;
- articulação diária com a equipa;
- atendimentos individualizados para desenvolver competências pessoais, sociais e profissionais, de forma a promover a integração no local de trabalho e adequar o programa de intervenção definido pela equipa multidisciplinar;
- acompanhamento técnico especializado;
- apoio na gestão e manutenção da saúde.

Para além do acompanhamento diário dos/as Colaboradores/as o trabalho desenvolvido centrou-se na gestão diária da empresa e nas constantes readaptações.

Foi implementada a avaliação anual da satisfação de clientes com o objetivo de monitorizar a perceção e a opinião dos nossos Clientes sobre os serviços prestados pela AFUA. Em 2023 obtivemos um resultado de 97,3% referente à satisfação do Cliente da Unidade Hospitalar de Magalhães Lemos.

A integração do Hospital de Magalhães Lemos no Centro Hospitalar Universitário de Santo António levou à cessação do acordo de cooperação que esteve em vigor até 31 de dezembro de 2023 “Acordo de Cooperação Relativo ao Treino e Aquisição de Competências da Higiene, Limpeza e Trabalho Doméstico de Doentes do Hospital de Magalhães Lemos, E.P.E., tendo por objetivo a sua inserção profissional, familiar e social”.

O término deste protocolo implicou a extinção dos postos de trabalho dos/as Colaboradores/as da Empresa Social de Limpeza, entrega da sala de Colaboradores e o fecho da estrutura a 31 de dezembro de 2023.

### 1.6. Voluntariado

**AFUA | SAÚDE MENTAL: PROMOVER. REABILITAR. INTEGRAR.**

Rua Professor Álvaro Rodrigues s/n 4149-003 Porto | Tel. 220 138 244 | E-mail – [geral@afua.pt](mailto:geral@afua.pt) | Site – [www.afua.pt](http://www.afua.pt)



As ações desenvolvidas no ano de 2023 no âmbito do Voluntariado encontram-se organizadas da seguinte forma: gestão da bolsa de voluntariado, acompanhamento aos voluntários e articulação interinstitucional.

#### Gestão da Bolsa de Voluntariado:

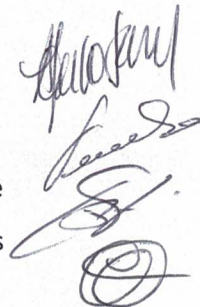
- Identificação das necessidades de voluntariado para as várias valências da AFUA, através de informações dos respetivos responsáveis;
- Avaliação dos potenciais voluntários, através de recolha de dados de 14 interessados;
- Alocação dos voluntários de acordo com as suas características e interesses e necessidades identificadas, com um total de 13 voluntários que ao longo do ano colaboraram de forma presencial e online;
- Gestão de admissões e altas, tendo sido admitidos em 2023, 11 novos voluntários, provenientes de 4 entidades parceiras e da Bolsa de Voluntariado da AFUA e terminado 7 voluntários 5 dos quais iniciaram e terminaram atividade no mesmo ano e dois terminaram através da entidade parceira e reiniciaram como voluntários da AFUA, num total de 13 voluntários que colaboraram durante o ano;
- Ações de formação relacionadas com gestão de voluntariado e de trabalho voluntário, num total de 4 formações ao longo do ano;
- Monitorização das tarefas realizadas pelos voluntários recorrendo a registos próprios para o efeito;
- Atualização e organização dos processos dos voluntários;
- Realização de reuniões de monitorização individuais com os voluntários afetos, com pelo menos 2 reuniões ao ano num total de 30 reuniões;
- Planeamento, orientação e acompanhamento das atividades de voluntariado em articulação com responsáveis das outras entidades parceiras, com pelo menos 2 interações regulares por ano.
- Envolvimento em atividades de voluntariado promovidas pela AFUA e por entidades parceiras, com ações de apresentação, dinâmicas de interação e partilha de experiências de atividades desenvolvidas com voluntários, através de ações presenciais e *online*, num total de 6 ao longo do ano.

#### Acompanhamento aos Voluntários:

**AFUA | SAÚDE MENTAL: PROMOVER. REABILITAR. INTEGRAR.**

Rua Professor Álvaro Rodrigues s/n 4149-003 Porto | Tel. 220 138 244 | E-mail – [geral@afua.pt](mailto:geral@afua.pt) | Site – [www.afua.pt](http://www.afua.pt)

MOD.CI.001\_rev.00 | APROVADO PELA DIREÇÃO A 03/01/2022



- Apoio e acompanhamento sistemático ao voluntário através de contacto presencial e online e articulação com responsáveis e técnicos que acompanham, com pelo menos duas interações por ano com os responsáveis;
- Planos de formação adaptados ao posto de voluntariado, tendo sido feitas formações online e presenciais para integração dos 13 voluntários;
- Apoio na gestão da atividade e tarefas inerentes levadas a cabo pelo voluntário, com registos de presença e sistematização do trabalho realizado em articulação com os responsáveis das entidades parceiras quando se justifica;
- Definição e revisão dos Programas de voluntariado, tendo sido definidos 11 programas de voluntariado para os voluntários que integraram e revistos os programas dos 3 voluntários que já se encontravam afetos, sendo necessário ajustar os programas às particularidades das entidades parceiras, nomeadamente os quais implicam a alocação de um número de horas específicas e um determinado período de tempo;
- Reuniões individuais e em grupo com os voluntários de acordo com as necessidades.

#### Articulação Interinstitucional:

- Articulação com responsáveis das entidades parceiras, através de contactos telefónicos, de email e reuniões presenciais e online sendo identificadas necessidades, definidos programas de voluntariado, revistos protocolos, alocação de voluntários e sua respetiva integração e avaliação.
- Acompanhamento dos voluntários rececionados no âmbito de bolsas de voluntariado de entidades parceiras, sendo que em 2023 a distribuição foi a seguinte: 1 voluntário do Projeto VEM (Voluntariado em Matosinhos), 3 da CASO (Católica SOLidária), 3 da VOU (Voluntariado Universitário), 2 da Universidade Portucalense. Em 2023 não ficaram alocados voluntários das entidades parceiras do Serviço Comunitário da Católica e Faculdade de Medicina da Universidade do Porto da disciplina de Formação Social e Humana.
- Participação nas reuniões, atividades e eventos e iniciativas promovidas pelas entidades parceiras, com pelo menos duas interações anuais com as mesmas.

## IV - MAPAS DAS CONTAS DO EXERCÍCIO DO ANO 2023

### 1. Demonstração de Resultados por Natureza

AFUA - Associação Familiares, Utentes e Amigos HML  
**DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS**  
**PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2023**

Contribuinte: 504455389

Moeda: EUROS

RENDIMENTOS E GASTOS	NOTAS	PERÍODOS	
		2023	2022
Vendas e serviços prestados	1	359.782,60	340.831,88
Subsídios, doações e legados à exploração	2	311.471,43	333.928,22
Variação nos inventários da produção		0,00	0,00
Trabalhos para a própria entidade		0,00	0,00
Custos das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	3	32.947,98	28.762,80
Fornecimentos e serviços externos	4	83.693,42	97.159,66
Gastos com o pessoal	5	603.207,92	528.481,59
Ajustamentos de inventários (perdas/reversões)		0,00	0,00
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)		0,00	0,00
Provisões (aumentos/reduções)		0,00	0,00
Provisões específicas (aumentos/reduções)		0,00	0,00
Outras imparidades (perdas/reversões)		0,00	0,00
Aumentos/reduções de justo valor		0,00	0,00
Outros rendimentos	6	6.942,45	3.870,90
Outros gastos	7	8.237,15	10.500,17
<b>Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b>		<b>-49.889,99</b>	<b>13.726,78</b>
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	8	16.557,13	636,51
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>		<b>-66.447,12</b>	<b>13.090,27</b>
Juros e rendimentos similares obtidos	9	10,28	0,22
Juros e gastos similares suportados		0,00	0,00
<b>Resultados antes de impostos</b>		<b>-66.436,84</b>	<b>13.090,49</b>
Imposto sobre o Rendimento do período		0,00	0,00

*Handwritten signatures and names:*  
 Manoel da Silva  
 António da Costa  
 Eduardo Oliveira

F3M - Information Systems, SA  
 processado por computador

AFUA | SAÚDE MENTAL: PROMOVER. REABILITAR. INTEGRAR.

Rua Professor Álvaro Rodrigues s/n 4149-003 Porto | Tel. 220 138 244 | E-mail – [geral@afua.pt](mailto:geral@afua.pt) | Site – [www.afua.pt](http://www.afua.pt)

MOD.CI.001\_rev.00 | APROVADO PELA DIREÇÃO A 03/01/2022

## 2. Balanço

AFUA - Associação Familiares, Utentes e Amigos HML  
BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2023

Contribuinte : 504455389

Moeda : (Valores em Euros)

RÚBRICAS	NOTAS	DATAS	
		31 DEZ 2023	31 DEZ 2022
<b>ACTIVO</b>			
<b>Activo não corrente</b>			
Ativos Fixos Tangíveis	1	35 867,19	11 062,22
Bens do património histórico e artístico e cultural		0,00	0,00
Ativos intangíveis		0,00	0,00
Investimentos financeiros	2	7 749,77	5 894,34
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros		0,00	0,00
Outros Créditos e ativos não correntes		0,00	0,00
		43 616,96	16 956,56
<b>Activo corrente</b>			
Inventários e Ativos Biológicos		0,00	0,00
Créditos a receber	3	43 247,17	33 080,99
Estado e outros entes públicos	4	3 890,73	560,25
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros		0,00	0,00
Diferimentos	5	0,00	338,74
Outros ativos correntes	6	94 453,88	119 447,19
Caixa e depósitos bancários	7	31 552,94	31 132,57
		173 144,72	184 559,74
<b>Total do ativo</b>		216 761,68	201 516,30
<b>FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO</b>			
<b>Fundos patrimoniais</b>			
Fundos	8	0,00	2 753,72
Excedentes técnicos		0,00	0,00
Reservas		0,00	0,00
Resultados transitados	9	102 158,52	89 068,03
Excedentes de revalorização		0,00	0,00
Ajustamentos / Outras variações nos fundos patrimoniais		0,00	0,00
		102 158,52	91 821,75
Resultado líquido do período	10	-66 436,84	13 090,49
<b>Total dos fundos patrimoniais</b>		35 721,68	104 912,24
<b>Passivo</b>			
<b>Passivo não corrente</b>			
Provisões		0,00	0,00
Provisões específicas		0,00	0,00
Financiamentos obtidos		0,00	0,00
Outras dívidas a pagar		0,00	0,00
		0,00	0,00
<b>Passivo corrente</b>			
Fornecedores	11	-3 360,28	690,20
Estado e outros entes públicos	12	30 510,84	23 797,37
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros		0,00	0,00
Financiamentos obtidos	13	54 016,84	12 000,00
Diferimentos	14	-31 578,05	-41 401,67
Outros passivos correntes	15	130 774,33	101 518,16
		180 363,68	96 604,06
<b>Total do passivo</b>		180 363,68	96 604,06
<b>Total dos fundos patrimoniais e do passivo</b>		216 085,36	201 516,30

A Direcção

*Cláudia Oliveira*  
Cláudia Oliveira

O responsável

*[Assinatura]*

F3M - Information Systems, SA

Processado por Computador

AFUA | SAÚDE MENTAL: PROMOVER. REABILITAR. INTEGRAR.

Rua Professor Álvaro Rodrigues s/n 4149-003 Porto | Tel. 220 138 244 | E-mail – [geral@afua.pt](mailto:geral@afua.pt) | Site – [www.afua.pt](http://www.afua.pt)

MOD.CI.001\_rev.00 | APROVADO PELA DIRECÇÃO A 03/01/2022

A Direção,

Helio Teixeira do Amaral

Leonardo da Cunha Correia

[Signature]

Cláudia Oliveira

Data: 19/03/2024