

# Relatório e Contas 2012



Fundação LIGA

## **Assembleia de Curadores**

### **Presidente**

Maria Leonor Couceiro Beleza de Mendonça Tavares

Maria Guida de Freitas Faria  
Maria Isabel Bemfeito Vaz Pereira  
Manuel Antunes Pinto  
Pedro Vale Gonçalves  
Paula Campos Pinto  
Inês d'Orey  
Leopoldo Guimarães  
Vasco Ribeiro Ferreira  
João da Silva Corrêa Nunes  
Jaime Manuel Cunha de Medeiros  
Pedro Vaz Pereira  
Conceição Castro Pereira  
Álvaro Laborinho Lúcio  
Pedro Santana Lopes  
José Pedro Martins Barata  
Salvato Trigo  
Maria de Jesus Barroso Soares  
Guilherme d'Oliveira Martins  
José Lino Ramos  
António Bagão Félix  
Carlos Monjardino  
Maria Filipa Faria  
Alberto Luís Laplaine Guimarães  
Armando Leandro  
Maria José Ritta  
Ana Pestana de Almeida  
Manuel Boto  
Alberto Ramalheira  
Maria Mafalda Faria  
Maria Cristina Passos  
Maria José Lorena  
Isabel Amaro  
Maria Fátima Santos  
Ana Cristina Ferreira  
Maria Luísa Rodrigues  
Madalena Santinho  
André Lopes da Silva  
Anália Aguiar  
Ana Luísa Nascimento Pinto Basto  
Maria Flor Pedroso

## **Conselho de Administração**

### **Presidente**

Maria Guida de Freitas Faria

### **Administradores**

Maria Isabel Bemfeito Vaz Pereira  
Ana Pestana de Almeida  
José Lino Ramos  
José Armando de Oliveira Domingos  
Manuel Antunes Pinto  
Paula Campos Pinto  
Madalena Santinho  
Ana Gomes Moreira  
Arsénio Simão

### **Conselho Fiscal**

#### **Presidente**

Jaime Manuel de Medeiros

#### **Vogais**

José Alves da Cunha  
Pedro Vaz Pereira

### **Conselho Ético-Científico**

#### **Presidente**

Álvaro Laborinho Lúcio

#### **Vogais**

José Pedro Martins Barata  
José Manuel Pereira de Almeida

### **Conselho de Coordenação**

Célia Fernandes  
Cristina Passos  
Fátima Santos  
Gonçalo Solla  
Isabel Amaro  
Luísa Rodrigues  
Mafalda Faria  
Maria José Lorena  
Paula Bouceiro  
Sara Pestana

### **Secretariado da Administração**

Ana Cristina Ferreira

# ÍNDICE

## 5 MENSAGEM DA PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

### I. APRESENTAÇÃO

- 9 1.1 Visão, Missão e Valores
  - 10 1.2. Organograma
  - 13 1.3. Setores de Intervenção
    - 13 1.3.1. Centro de Recursos para a Funcionalidade Humana
    - 17 1.3.2. Clínica de Medicina, (Re)Habilitação e Bem Estar
    - 19 1.3.3. Casa das Artes
    - 21 1.3.4. Acessibilidades
    - 23 1.3.5. Centro de Estudos Complexidade e Diversidade Humana
- 

### 2. RESULTADOS ALCANÇADOS

- 30 2. 1. Ação Corrente
    - 30 2.1. 1. Clientes
    - 44 2. 1.2. Recursos Humanos
    - 51 2.1.3. Parcerias
    - 58 2.1.4. Participação em Órgãos Locais / Nacionais
  - 59 2. 2. Ação Estratégica
    - 59 2.2.1. Análise Global
    - 63 2.2.2. Análise sectorial
-

### **3. INFORMAÇÃO FINANCEIRA**

- 97 3.1. Situação Financeira
  - 130 3.2. Parecer do Conselho Fiscal
  - 131 3.2. Certificação Legal de Contas
- 

### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

---

### **5. ANEXOS**

- 138 5.1. Mecenato
  - 139 5.2. 2012 na Comunicação Social
  - 143 5.3. Lista de Colaboradores
  - 146 5.4. Lista de Abreviaturas
-

## **MENSAGEM DA PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

Chegámos ao século XXI, transportando os paradigmas políticos, económicos e sociais da segunda metade do século passado, mas começámos a pô-los em causa ao confrontarmo-nos com os primeiros sinais da crise económica e financeira global que fragiliza o presente e deixa incerto o futuro sem indicadores do quando e do como seremos capazes de a inverter, confirmando a interdependência e o elevado grau de incerteza, em que o processo da globalização se desenvolveu.

Sobre este cenário sombrio, temos procurado cumprir a nossa missão, reconhecendo o confronto permanente de interesses que empurram para fora da trajetória possível, todos os que se distinguem do padrão assumido como o da normalidade. A oportunidade e o dever da Fundação LIGA, é de criar condições favoráveis à produção do pensamento, de ideias e de atos que confirmem o valor único e irrepetível de cada humano, na valorização da diversidade, aquilo que afinal permite a todos nós, desenhar caminhos únicos e possíveis que se encontram, como afluentes de um mesmo rio, para estabelecer parcerias mais fortes e mais ativas, facilitadoras da antecipação do futuro.

Perante este presente difícil em que as oportunidades são escassas, os cidadãos com condicionamento da sua funcionalidade física, social ou cultural e as suas organizações, procuram oportunidades de participação, para evitar que as sociedades se tornem bipolarizadas entre os “aptos” e os “inaptos”, conceito redutor que ignora que qualquer sociedade só se desenvolve e progride pela diversidade dos seus cidadãos.

A capacidade de criar e de fazer, deve ser entendida numa perspetiva de complementaridade necessária a cada humano e a integração deste princípio deverá ser cada vez mais aberta para incluir toda a humanidade e valorizar as diferenças físicas, culturais e raciais, numa troca de saberes e de culturas, extraordinariamente enriquecedora para a construção harmonizada de cada humano que integra de uma forma pessoal, os saberes que ao longo da sua vida, vai acolhendo.

No último século os avanços extraordinários da ciência, do conhecimento, têm aberto caminhos ou sinalizadas ocorrências de aproximação entre culturas e saberes, numa lenta mas progressiva aproximação entre as diferentes raças humanas, nos diversos programas dedicados à interculturalidade, processo lento mas que avança, na transformação do mundo, em aldeia global.

Mas ainda teremos muito caminho pela frente até que a Humanidade reconheça os direitos fundamentais a qualquer humano para além da sua raça, condição física, social ou cultural. Mais do que um ponto de chegada, será certamente ainda, um ponto de partida, de apropriação de um valor até aí ignorado que é sem dúvida a compreensão da diversidade humana e o significado que gera a apropriação do conceito. Todos diferentes, mas todos necessários para alcançar o bem-estar e o progresso coletivo da aldeia global onde nos situamos.

Este tempo que é o nosso, tem sido muito exigente para os cidadãos na sua diversidade. Todos temos que superar as barreiras que nos distanciam do progresso e proceder com maior contenção, maximizando os recursos do planeta, melhorando os circuitos de trocas e os da distribuição para que a mensagem, os saberes e as práticas, cheguem a todo o lado, enriquecendo localmente pela transmissão de saberes, práticas e tudo o que cada cultura tem para dar e receber.

Estreitar as distâncias físicas, culturais e académicas para promover parcerias de complementaridade na partilha dos saberes é um investimento, em conhecimento, em saber e em saber fazer, em cuidar e em tantas práticas básicas que teremos de conhecer e aperfeiçoar, até que a humanidade avance segura no progresso científico e no respeito pela pluralidade cultural e física, condições básicas para criar o futuro Global.

Neste contexto, este foi um ano globalmente exigente e difícil, pela instabilidade externa que causou dificuldades inesperadas que todos tivemos de enfrentar. Mas, foi também um tempo em que pudemos verificar a capacidade de responder às exigências de cada cliente|significativo, superando as suas dificuldades na confirmação das competências técnicas e humanas de cada colaborador da Fundação LIGA.

Ficou bem demonstrada as práticas de criar e recriar atividades, partilhar espaços em que as diferenças se diluem quando existe o respeito pelo outro e a disponibilidade para descobrir nele, aquilo que nos falta e acrescenta valor à nossa vida. Na confirmação das nossas convicções, no sentimento de pertença que nos permite ontem, como hoje e certamente amanhã, manter unidos e firmes na procura da perfeição inatingível, da criatividade, no persistente envolvimento dos mais próximos que nos rodeiam e dos outros que representam a sociedade em que nos situamos, esperamos contribuir para que cada cidadão na sua circunstância, possa expressar o seu contributo e juntos, sejamos capazes de acrescentar valor e criar futuro.

O ano em análise não foi fácil para ninguém, mas na Fundação LIGA, os ecos soam e logo ficamos atentos pela diversidade dos clientes|significativos. Mas as dificuldades também ao chegarem mais agressivas do que esperávamos, colocaram algumas barreiras internas que procurámos sanear, mas sempre deixam marcas e prejuízos materiais a que o Corpo de colaboradores mais uma vez, se empenhou em esbater e ultrapassar, para que no final do ano, pudéssemos já visionar os primeiros sinais claros do processo de recuperação da estabilidade financeira, certamente ainda evidente no

próximo ano, mas a permitir pouco a pouco a retoma do caminho da estabilidade financeira, necessária para que a Fundação LIGA em qualquer das suas expressões, possa fazer caminho com segurança e retomar o crescimento, numa base ainda muito controlada, mas estável do seu desempenho financeiro.

De salientar o elevado envolvimento das equipas e dos clientes|significativos na Fundação LIGA que resulta do trabalho do Conselho de Coordenação, que conduz o processo de permanente construção e adequação da cultura fundacional, como condição essencial para em cada ano irmos mais longe e mais distante, superando as expetativas e, conseguir com recursos humanos e materiais diminutos, o nível de satisfação e alguns excelentes resultados para os clientes|significativos, surpreendendo positivamente, em tempo tão difícil e agitado como o que tivemos no ano em análise.



Maria Guida de Freitas Faria  
Presidente do Conselho de Administração

# I. APRESENTAÇÃO

## I.I. VISÃO, MISSÃO E VALORES

### Visão

Reconhecer a integralidade da Pessoa, como ser único e irrepetível, com a identidade que singulariza a sua dimensão física, psíquica e social.

Participar no avanço das fronteiras do conhecimento na área das Ciências da Funcionalidade Humana e do Design e Sociedade, numa liderança responsável e compartilhada, produzindo e transmitindo ideias e resultados que possam contribuir para o desenvolvimento de uma cultura social participativa, consequente para a melhoria dos padrões éticos e da realização humana.

### Missão

Dinamizar recursos especializados para apoiar as pessoas, contribuindo para o reconhecimento da diversidade humana. Tem como prioridade criar competências de excelência para o suporte às necessidades específicas da Pessoa, essenciais para o pleno e equitativo exercício dos seus Direitos Fundamentais.

Assegurar, sempre que solicitado pelas Famílias, a tutela cívica a Pessoas dependentes, para lá do tempo de vida daqueles de quem dependem.

Apoiar o fortalecimento da comunicação entre os cidadãos e entre os diversos sectores da vida activa, sob uma nova forma de diálogo civil, indispensável para melhor responder às novas questões sociais e culturais que a atualidade faz despontar, contribuindo para a humanização e sustentabilidade da sociedade portuguesa.

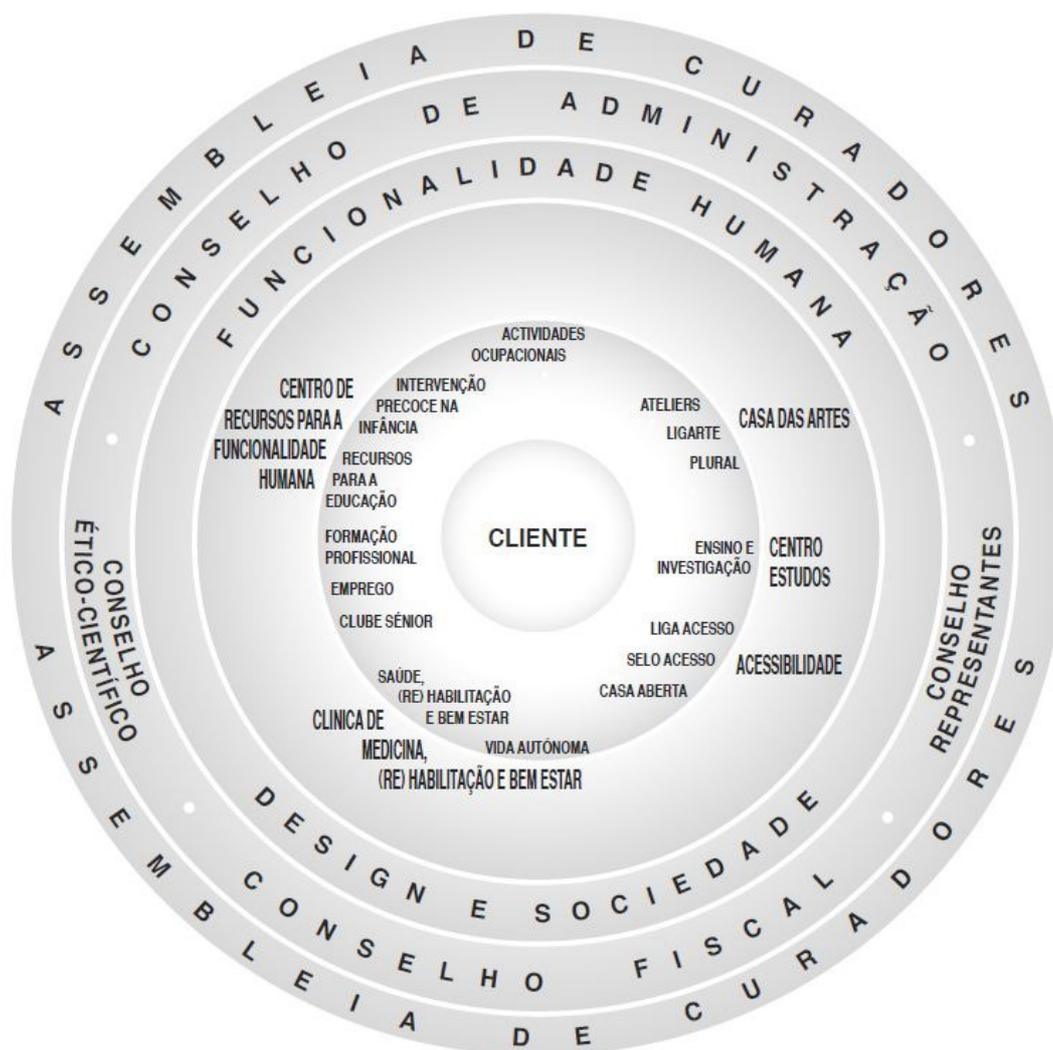
### Valores

A Fundação LIGA, fundada na sua cultura cinquentenária, rege-se pelos seguintes valores e princípios:

<b>Respeito</b>	pela dignidade da Pessoa
<b>Competência</b>	no caminho da excelência
<b>Inovação</b>	para criar futuro
<b>Responsabilidade</b>	na governação

## I.2. ORGANOGRAMA

A Organização estrutura a sua atividade em cinco setores – Centro de Recursos para a Funcionalidade Humana, Clínica de Medicina, (Re)Habilitação e Bem Estar, Casa das Artes, Acessibilidade e o Centro de Estudos Complexidade e Diversidade Humana – representando-se no Organograma seguinte:



## **I.3. SETORES DE INTERVENÇÃO**

## **I. 3.1. CENTRO DE RECURSOS PARA A FUNCIONALIDADE HUMANA**

**Intervenção Precoce na Infância**

**Recursos para a Educação**

**Atividades Ocupacionais**

**Formação Profissional e Emprego**

**Clube Sénior**

### **Intervenção Precoce na Infância**

Dirigido a famílias de crianças entre os primeiros anos de vida e os 6 anos, o Programa tem por objectivo promover condições facilitadoras do desenvolvimento global da criança, com vista a uma maximização das suas potencialidades, realizando uma intervenção que se pretende centrada na Família.

De acordo com a idade da criança, as suas necessidades/potencialidades e as dificuldades/recursos e pedido da família, as atividades realizadas podem envolver um atendimento individual e/ou em pequeno grupo, nos diversos ambientes do contexto de vida da criança (domicílio, creche ou jardim de infância) e/ou no edifício sede. As acções desenvolvidas fundamentam-se no princípio de que cada criança é única e existe na interdependência da sua família, pelo que esta é simultaneamente alvo e parceira da intervenção, agindo os profissionais como apoio e suporte para que a família assuma a liderança do seu projecto de vida. O Programa Intervenção Precoce na Infância é apenas um dos recursos complementares da família e é desenvolvido com o apoio do Centro Distrital de Lisboa do Instituto de Segurança Social.

### **Recursos para a Educação - EEE**

A Escola de Ensino Especial, desenvolvida através de Protocolo com o Ministério da Educação, tem como objectivo proporcionar condições facilitadoras da funcionalidade de cada cliente, através da maximização das suas competências, com vista à sua inclusão social e ocupacional.

Desenvolve a sua intervenção junto de crianças e jovens com idades compreendidas entre os 6 e os 18 anos de idade, com alterações múltiplas na funcionalidade.

### **Atividades Ocupacionais - CAO**

O Programa Centro de Actividades Ocupacionais insere-se no quadro das respostas sociais co-financiadas através do estabelecimento de acordos de cooperação com o Centro Distrital de Lisboa do Instituto de Segurança Social, para pessoas com mais de 16 anos, com alterações das estruturas e funções e com graves limitações ao nível da autonomia pessoal e social

Este Programa, com o suporte de uma vasta equipa interdisciplinar, centra a intervenção na singularidade da pessoa, na sua diversidade física, mental, social e cultural e tem como objectivos dinamizar recursos para assegurar aos clientes condições de bem-estar físico e psicológico, estimulando-os a reconhecerem-se como cidadãos de pleno direito, contribuindo para a redução da sua dependência funcional e social.

A intervenção é definida no Plano Individual (PI) onde cada indivíduo/significativo decide as metas, as áreas e prioridades de acção/intervenção com base nos interesses e necessidades, valorizando enquanto elementos fundamentais dos PI, os potenciais, os sonhos e aspirações de cada cliente.

## **Formação Profissional e Emprego**

### **Escola de Produção e Formação Profissional (EPFP)**

A Escola de Produção e Formação Profissional é uma estrutura vocacionada para a qualificação profissional e inserção económico-social de jovens e adultos com dificuldades no acesso aos sistemas e medidas gerais de formação profissional, nomeadamente pessoas com deficiência e incapacidades. Neste sentido, desenvolve actividades de formação profissional e de apoio à colocação no mercado de trabalho, recorrendo a diferentes alternativas de financiamento público das suas acções; no ano de 2012 as acções foram desenvolvidas com o apoio do Estado, através do Instituto do Emprego e Formação Profissional e no âmbito da Medida “Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidades”.

### **Centro de Recursos Local (CRL)**

A Fundação LIGA é credenciada, desde 2001, como membro da rede de Centros de Recursos do Instituto de Emprego e Formação Profissional; desenvolve, nessa qualidade, acções de Informação, Avaliação Orientação e Qualificação para o Emprego (IAOQE), Apoio à Colocação (AC) e Acompanhamento Pós-Colocação (APC), com pessoas com deficiência e incapacidades inscritas e encaminhadas por centros de emprego; no ano de 2012, a Organização recebeu beneficiários encaminhados pelos Centros de Emprego de Alcântara, Benfica, Picoas, Conde Redondo, Amadora e Loures.

### **OED (Operação para o Emprego de Pessoas com Deficiência)**

Tem por missão a integração profissional, em mercado aberto de trabalho, de pessoas com deficiência e incapacidade. Tem como destinatários, por um lado, pessoas com deficiência e incapacidade desempregadas e residentes na cidade de Lisboa e, por outro, empresas, localizadas na região de Lisboa, a quem presta serviços de apoio no recrutamento, pré-seleção, colocação e acompanhamento pós-colocação de candidatos/trabalhadores com deficiência e incapacidade.

A OED é desenvolvida no âmbito de um Protocolo entre a Câmara Municipal de Lisboa, o Instituto de Emprego e Formação Profissional e a Fundação LIGA.

### **Clube Sénior**

É uma resposta de convívio e lazer dirigida a pessoas com idade igual ou superior a 65 anos de idade, com autonomia física e psíquica, residentes na zona ocidental da cidade de Lisboa, desenvolvida com o apoio do Centro Distrital de Lisboa do Instituto da Segurança Social através de acordo de cooperação.

Presta serviços de apoio no desenvolvimento de atividades sócio recreativas e culturais, com a participação ativa dos clientes, estimulando competências, a valorização de saberes e as relações interpessoais.

Ao potenciar a socialização e uma ocupação útil e saudável do tempo livre, promove o bem-estar, o desenvolvimento pessoal e social ao longo da vida, apoiando um projecto de vida autónomo e um envelhecimento activo e integrado na comunidade.

## **I.3.2. CLINICA DE MEDICINA , (RE)HABILITAÇÃO E BEM ESTAR**

**Saúde, (Re)Habilitação e Bem Estar**

**Vida Autónoma**

O Programa Saúde, (Re)Habilitação e Bem Estar tem como objectivo prestar atendimento na vertente clínica e terapêutica, a pessoas de qualquer idade, que apresentem alterações da funcionalidade, temporárias ou definitivas, atuando na promoção da sua saúde, prevenção da doença, (re)habilitação funcional e autonomia. Funcionando em regime ambulatorio, disponibiliza os seguintes serviços:

- Consultas da especialidade;
- Medicina Física e (Re)Habilitação | Intervenção Terapêutica (reabilitação pediátrica e reabilitação de adultos);
- Clínica de Bem-estar (piscina e sala de exercícios).

### **Vida Autónoma**

O Programa Vida Autónoma tem como objetivo promover as condições de acesso à Vida Autónoma, com enfoque particular ao nível dos recursos tecnológicos/produtos de apoio, a qualquer pessoa com disfunções pela deficiência, doença ou idade, facilitando a sua participação enquanto cidadão de pleno direito, em articulação com os diversos intervenientes no processo, estabelecendo as parcerias necessárias à inovação e à complementaridade da prestação do serviço.

Este Programa desenvolve-se em torno de dois serviços, o Vida Autónoma (em cima descrito) e o Serviço de Apoio Domiciliário/Personalizado, que resulta de um protocolo com o Centro Distrital de Lisboa do Instituto da Segurança Social e constitui uma resposta social para 25 clientes, para prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio e/ou exterior da habitação, a pessoas com deficiência ou mobilidade condicionada, de qualquer idade, e suas famílias, quando não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou actividades da vida diária.

### **I.3.3. CASA DAS ARTES**

A Casa das Artes promove oportunidades culturais e artísticas, para estimular e desenvolver o potencial criativo de cada Pessoa, em qualquer idade e em qualquer circunstância da sua funcionalidade física, psíquica, social ou cultural, no reforço da sua auto-estima e reconhecimento social.

Este sector de intervenção da Fundação LIGA desenvolve a sua actividade nos campos da educação e formação e da produção e divulgação artística, integrando três Serviços e uma Galeria.

### **Ateliers**

Desenvolvidos nas áreas da Dança Contemporânea, Cerâmica e Expressão Plástica, para a aprendizagem de competências pessoais e técnicas nos diferentes domínios artísticos.

### **Plural | Núcleo de Dança Contemporânea**

Companhia de dança que tem como objectivo a pesquisa, formação e criação artística no domínio da dança contemporânea, promovendo a integração e interação de intérpretes com e sem alterações da funcionalidade, numa abordagem multicultural e pluridisciplinar do movimento.

### **LIGARTE**

Espaço dedicado à criação, formação e divulgação de projectos realizados por artistas com alterações da funcionalidade, desenvolvidos na área das artes visuais.

### **Galeria O Corredor**

Espaço de exposição temporária, individual e colectiva, no domínio das artes visuais ou em áreas de intervenção da Fundação LIGA.

#### **I.3.4. ACESSIBILIDADE**

O sector de Acessibilidades da Fundação LIGA abrange o projecto Selo Acesso, o serviço de consultoria em acessibilidade LIGA ACESSO e o Programa Casa Aberta.

Pretende aplicar e partilhar o conhecimento e a experiência Institucional no desenvolvimento de actividades a nível nacional, desenvolvendo parcerias no País e com instituições estrangeiras.

### **Projecto Selo Acesso**

O projecto Selo Acesso, inicialmente desenvolvido em conjunto com o Centro Português de Design e actualmente em exclusivo pela Fundação LIGA, tem como objectivo identificar as características de acessibilidade na sua ampla abrangência, distinguir as boas práticas, identificando as necessidades e apresentando orientações tendentes à melhoria do ambiente construído, divulgar as condições de acessibilidade existentes nos diferentes espaços e equipamentos e promover a sua clara e inteligível leitura e identificação completa.

### **LIGA ACESSO**

Serviço de consultoria em acessibilidade, que pretende contribuir para a aplicação e desenvolvimento do conceito de acessibilidade da Fundação LIGA, assegurando a qualidade do acesso no domínio físico, comunicacional e dos equipamentos e desenvolvendo as parcerias necessárias para a concretização das acções.

### **Programa Casa Aberta**

Desenvolvido em parceria com a Câmara Municipal de Lisboa, em funcionamento desde 1990, tem como objectivo adaptar as habitações da cidade de Lisboa e seus acessos a pessoas com mobilidade condicionada, de qualquer idade, no sentido de uma maior autonomia.

**I.3.5. CENTRO DE ESTUDOS COMPLEXIDADE  
E DIVERSIDADE HUMANA**

O Centro de Estudos Complexidade e Diversidade Humana desenvolve a sua actividade nos domínios científicos das Ciências da Funcionalidade Humana e do Design e Sociedade, pretendendo contribuir para o avanço e difusão do conhecimento nestas áreas e para o desenvolvimento de uma nova cultura social de reconhecimento da diversidade humana.

No âmbito da sua vertente de investigação, pretende dinamizar grupos de investigação num contexto de transversalidade e transdisciplinaridade do conhecimento, articulando os diversos saberes, relevantes para o entendimento da dinâmica pessoa | ambiente nas suas múltiplas dimensões.

Desenvolve ainda projetos de investigação aplicada nas áreas de intervenção da Fundação LIGA, com vista à melhoria das suas metodologias e práticas, colaborando também com alunos de licenciaturas e doutoramentos em diferentes domínios científicos.

Na área de formação e ensino, através do estabelecimento de parcerias com instituições do Ensino Superior, pretende contribuir para a implementação de Cursos Pós-Graduados, licenciaturas e Mestrados nas áreas da Funcionalidade Humana e Design e Sociedade.

## **2. RESULTADOS ALCANÇADOS**

### **2. 1. Ação Corrente**

#### **2.1. 1. Clientes**

#### **2. 1.2. Recursos Humanos**

#### **2.1.3. Parcerias**

#### **2.1.4. Participação em Órgãos Locais / Nacionais**

### **2. 2. Ação Estratégica**

#### **2.2.1. Análise Global**

#### **2.2.2. Análise Sectorial**

## 2012 em Imagens

### | Programa DIA DAS ARTES



A Casa das Artes organizou novas edições do DIA DAS ARTES dirigidas a clientes internos e externos, significativos e também filhos e amigos dos colaboradores da Fundação LIGA, oferecendo um programa repleto de actividades lúdicas de sensibilização, experimentação e fruição artística, nas áreas da Dança, Cerâmica e Expressão Plástica. Participaram ao longo de 2012 nas várias edições do DIA DAS ARTES mais de 400 pessoas.

- **Férias com Arte** (Abril e Julho)
- **Semana das Artes** (Dezembro)
- **Trás um Amigo** (Julho e Outubro)
- **Dia das Artes\_Fundação EDP** (Dezembro)

Dentro deste contexto realizou-se igualmente uma acção de *team building* em parceria com diversos voluntários da Fundação EDP.

### | PLURAL | Núcleo de Dança Contemporânea



#### **Nova criação\_Plural | Núcleo de Dança Contemporânea**

No âmbito de uma parceria estabelecida com a Galp Energia, a Fundação LIGA e o PLURAL| Núcleo de Dança contemporânea desenvolveram um projecto de criação coreográfica em parceria com a Escola Superior de Dança, resultando na estreia do espectáculo “PRÊT-À-PORTER” no dia 26 de Junho no Pequeno Auditório do Centro Cultural de Belém.

## | Conferência **24 hrs INCLUSIVE DESIGN CHALLENGE**



A Fundação LIGA associou-se à iniciativa da organização da conferência “24hr Inclusive Design Challenge Lisboa” com a participação de Moisés Coelho como Designer Partner e de Margarida Fragoso como Membro do Júri Convidado.

A Conferência e workshop realizaram-se de 21 a 23 de Julho na Faculdade de Arquitectura da Universidade Técnica de Lisboa e no British Council em Lisboa.

## | **Projecto de Acessibilidades Bibliotecas do Concelho de Lisboa**



A Fundação LIGA iniciou o desenvolvimento do Projeto de Acessibilidades das Bibliotecas do Concelho de Lisboa, em parceria com a Câmara Municipal de Lisboa, o Instituto Superior Técnico e o suporte do Programa de Financiamento do INR de 2012.

A sessão de apresentação do projecto teve lugar na Fundação LIGA dia 18 de Dezembro.

## Conferência Internacional “A Crise Económica Global”



A Fundação LIGA organizou a Conferência Internacional “A Crise Económica Global: Uma oportunidade para criar futuro”.

A referida conferência teve lugar no dia 30 Novembro, contando com o apoio da Galp Energia e com a participação dos seguintes conferencistas, moderadores e oradores convidados:

António Bagão Félix, Álvaro Laborinho Lúcio, Armando Leandro, Anália Torres, Fátima Duarte, Guilherme d’ Oliveira Martins, Idália Sá Chaves, João Cantiga Esteves, J.P. Martins Barata, Joaquina Madeira, Leonor Beleza, Manuel Pinto, Maria Flôr Pedroso, Marian Barnes, Feytor Pinto, Paula Campos Pinto e Pat Armstrong,

## Exposições de Artes Plásticas\_LIGARTE



Ao longo de 2012 realizaram-se 8 exposições de artes plásticas (individuais e colectivas) dos artistas do LIGARTE na *Galeria O Corredor* e em outros espaços expositivos.

Destaca-se a exposição colectiva “5 Artistas LIGARTE” patente durante os meses de Novembro e Dezembro na *Galeria O Corredor* da Fundação LIGA com o apoio da Galp Energia.

### **| Participação no Open Day da SIVA**



A Fundação LIGA participou no *Open Day* da SIVA – *Sociedade de Importação de Veículos Automóveis S.A.*, através de uma acção de divulgação e venda de trabalhos da Linha de Decoração, Cerâmica e Encadernação.

Esta acção realizada no mês de Setembro na sede da SIVA (Azambuja), permitiu difundir a missão geral da Fundação LIGA abrindo possibilidades de articulação de parcerias no sector empresarial com outras entidades presentes e permitiu igualmente gerar receitas pela venda de alguns produtos artísticos.

### **| Participação na iniciativa “Portugal Maior”**



A convite do Instituto Nacional de Reabilitação, a Fundação LIGA participou na iniciativa governamental “Portugal Maior” através da apresentação informal de um dueto coreográfico do PLURAL | Núcleo de Dança Contemporânea junto do stand do INR.

Esta apresentação teve lugar a 7 de Dezembro na FIL, Parque das Nações.

## | **Parceria RHmais**



Foi realizado um projecto em parceria com a *Rhmais* no âmbito dos 25 anos da empresa, através do qual o LIGARTE elaborou 20 obras para os colaboradores homenageados pela empresa. A fundação LIGA esteve também presente na festa do 25º aniversário da empresa, que decorreu no dia 28 de Maio no Pavilhão de Portugal, tendo sido apresentado no evento um filme do processo criativo de elaboração das obras.

## 2.1. Ação Corrente

### 2.1.1. Clientes

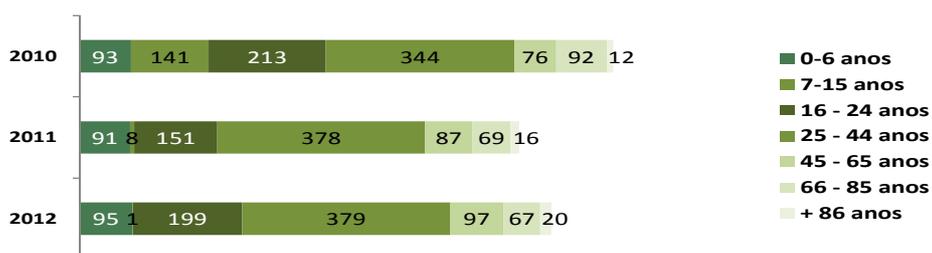
#### Caraterização dos Clientes

#### Distribuição dos clientes por sexo e por Programa (\*)

Programa / Serviço	Sexo Feminino			Sexo Masculino			TOTAL		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Centro de Atividades Ocupacionais (CAO)	30	31	34	63	57	54	93	88	88
Centro de Recursos (CR)	10	16	15	18	25	12	28	41	27
Clube Sénior (CS)	54	46	41	11	9	6	65	55	47
Escola de Ensino Especial (EEE)	5	5	5	8	8	2	13	13	7
Escola de Produção e Formação Profissional (EPFP)	46	46	56	67	68	71	113	114	127
Intervenção Precoce na Infância (IPI)	35	27	29	58	64	66	93	91	95
Operação para o Emprego de Pessoas com Deficiência (OED)	126	128	139	207	237	216	333	365	355
Serviço de Apoio Domiciliário / Personalizado (SAD/P)	25	20	26	20	13	13	45	33	39
<b>TOTAL</b>	<b>331</b>	<b>319</b>	<b>345</b>	<b>452</b>	<b>481</b>	<b>440</b>	<b>783</b>	<b>800</b>	<b>785</b>

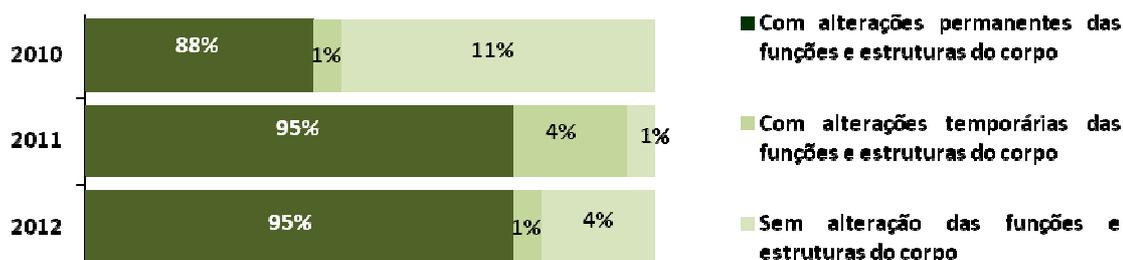
(\*) Não estão integrados os dados relativos à caracterização dos clientes do Programa Saúde e (Re)Habilitação, Serviço Vida Autónoma e Casa das Artes, porque o indicador monitorizado é “número de atendimentos” (e não “número de clientes”); no que respeita à Casa das Artes, os clientes já estão contabilizados nos outros programas/serviços.

### Distribuição dos Clientes por Faixa Etária (\*)



(\*) Não estão integrados os dados relativos à caracterização dos clientes do Programa Saúde e (Re)Habilitação, Serviço Vida Autônoma e Casa das Artes, porque o indicador monitorizado é “número de atendimentos” (e não “número de clientes”); no que respeita à Casa das Artes, os clientes já estão contabilizados nos outros programas/serviços.

### Distribuição dos Clientes por Condição de Funcionalidade (\*)

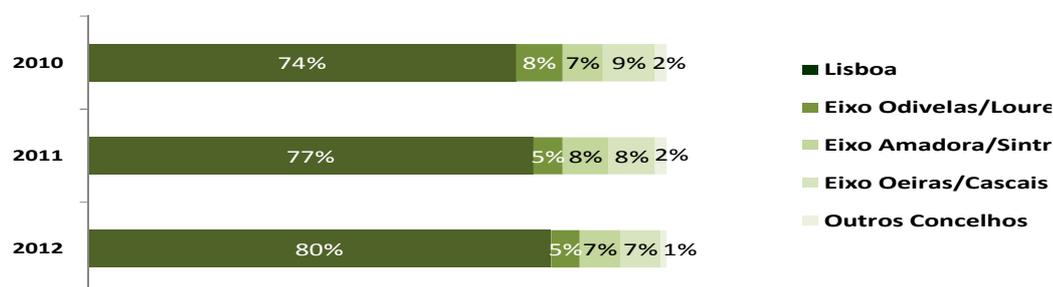


(\*) Não estão integrados os dados relativos à caracterização dos clientes do Programa Saúde e (Re)Habilitação, Serviço Vida Autônoma e Casa das Artes, porque o indicador monitorizado é “número de atendimentos” (e não “número de clientes”); no que respeita à Casa das Artes, os clientes já estão contabilizados nos outros programas/serviços.

Os clientes são na sua maioria do sexo masculino, assistindo-se a uma inversão natural no caso dos programas/serviços dirigidos às classes etárias mais envelhecidas da população, acompanhando assim a estruturação da pirâmide etária nacional; por outro lado, o grupo etário dos 25 aos 44 anos é o mais representado. Estas tendências verificaram-se também nos anos de 2011 e 2010.

Tal como nos anos anteriores, na sua grande maioria os clientes possuem uma condição de funcionalidade em que apresentam alterações permanentes das funções e estruturas do corpo, sendo apenas residual a expressão das duas outras categorias de funcionalidade. De referir que no ano de 2011 verificou-se uma redução significativa do número de clientes sem alteração das funções e estruturas do corpo em virtude do encerramento do Clube de Jovens, estrutura que estava direcionada para a intervenção com jovens da comunidade, visando o desenvolvimento das suas competências pessoais e sociais.

#### Distribuição dos Clientes por Concelho de Residência (\*)



(\*) Não estão integrados os dados relativos à caracterização dos clientes do Programa Saúde e (Re)Habilitação, Serviço Vida Autônoma e Casa das Artes, porque o indicador monitorizado é “número de atendimentos” (e não “número de clientes”); no que respeita à Casa das Artes, os clientes já estão contabilizados nos outros programas/serviços.

Relativamente à distribuição geográfica o concelho de residência mais representado continua a ser Lisboa, tendo vindo a aumentar três pontos percentuais em cada ano e tendo em 2012 registado 80% dos casos; seguem-se, com percentagens praticamente residuais, concelhos dos eixos Oeiras/Cascais, Amadora/Sintra e Odivelas/Loures.

## Resultados dos Indicadores de Desempenho Relativos a Clientes/ Significativos

Apresentamos em seguida resultados referentes a alguns indicadores do desempenho organizacional alcançados em 2012, indicando o desvio verificado quando existente.

Indicadores	Centro de Recursos para a Funcionalidade Humana							Clínica de Medicina, (Re)Habilitação			Casa das Artes	META	REALIZADO	DESVIO
	IPI	EEE	CAO	EPFP	CR	OED	CS	Saúde e (Re)Habilitação	VA	SAD/P	a)			
Média mensal de clientes	74	5	87	87	7	111	26	NA	NA	24	57	461	478	+ 17
Média mensal de atendimentos	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	3.593	22	NA	NA	5.020	3.615	- 1.405
Nº de novos clientes admitidos	25	NA	5	48	NA	116	0	42	NA	17	22	272	275	+ 3
Nº pedidos de admissão admissíveis	41	NA	16	63	NA	116	11	42	NA	51	22	295	362	+ 67
Nº de pedidos de admissão não admissíveis	0	NA	0	59	NA	8	0	1	NA	4	0	b)	72	-----
Taxa de execução Planos Individuais	81%	74%	76%	80%	NA	83%	c)	NA	NA	83%	NA	≥ 80%	79%	- 1%
Taxa de execução dos Planos de Intervenção	NA	NA	NA	NA	86%	NA	NA	79%	100%	NA	64%	≥ 80%	82%	+ 2%

Legenda:

- a) No sector Casa das Artes dada a reduzida dimensão de alguns serviços optou-se por apresentar os resultados na globalidade.
  - b) Não foi definida meta, pois o indicador depende de fatores não controláveis pela Organização.
  - c) De acordo com o respectivo processo-chave, no ano de 2011 não ocorreu nenhuma situação elegível para elaboração de PI.
- NA (Não Aplicável)

A Fundação LIGA desenvolve a sua ação assente num Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com o referencial EQUASS<sup>1</sup> Assurance (nível I), tendo iniciado em 2010 a monitorização de um conjunto de indicadores de desempenho relativos a Clientes/ Significativos, cujos resultados alcançados no ano de 2012 se encontram expressos no quadro anterior.

Podemos verificar que a meta do indicador “média mensal de clientes” foi superada, registando-se um desvio positivo de 3%, apesar de alguns Programas/Serviços terem obtido resultados um pouco abaixo das metas definidas para este indicador, como foi o caso da EPFP (menos 5 clientes), CAO (menos 3 clientes), IPI (menos 2 clientes) e SAD/P (menos 1 cliente). Também em 2011 vários Programas/Serviços obtiveram resultados abaixo do esperado neste indicador, tendo o resultado global revelado um desvio negativo de cerca de 4%; este resultado ficou a dever-se essencialmente ao Centro de Recursos, por se ter adotado como meta a estimativa de encaminhamentos para a Fundação LIGA, fornecida pelos Centros de Emprego aquando da candidatura. Nos últimos anos esta estimativa não tem sido minimamente cumprida por parte dos Centros de Emprego, não podendo a Organização desenvolver qualquer iniciativa de angariação de clientes para este Serviço, nem intervir com qualquer beneficiário, se este não tiver sido encaminhado por um Centro de Emprego. Em 2012, o resultado positivo obtido deve-se não só ao efeito da correção desta situação, não atribuindo ao Centro de Recursos meta para este indicador (não existindo assim, desvio), como também alguns Programas/Serviços superaram a meta definida (caso da OED, da Casa das Artes e do Clube Sénior), contribuindo assim para um aumento do resultado global.

No que diz respeito ao indicador média mensal de atendimentos, aplicável aos Programas Saúde e (Re)Habilitação e Vida Autónoma, regista-se um desvio negativo de 28%, assinalando-se contudo uma ligeira recuperação de 2% face a 2011 e 2012. Contribuíram para este desvio resultados abaixo do esperado obtidos pelo Programa Saúde e (Re)Habilitação devido a um conjunto de fatores que, embora externos à Organização, conduziram a redução na procura dos serviços, quer por beneficiários dos diferentes subsistemas de saúde, quer por clientes do regime particular: contexto de crise económica que se vive no nosso país; novas regras na comparticipação do transporte de doentes; aumento do valor das taxas moderadoras no SNS. Cumulativamente, é ainda de referir que em Novembro deste ano a Fundação LIGA teve de proceder ao encerramento temporário da Piscina, por motivos relacionados com as condições deterioradas do equipamento.

A meta do indicador “nº de novos clientes admitidos” foi superada em +1%, contribuindo para este desvio positivo os Programas/Serviços OED, SAD/P e CAO, que superaram ligeiramente as respetivas metas para este indicador. Relativamente ao ano anterior, em que o desvio foi de +36%, verifica-se assim uma variação bem menor, embora ainda no campo positivo, cuja explicação reside essencialmente no facto de em 2011 os Programas/Serviços se terem aproximado ou mesmo alcançado a sua capacidade máxima de resposta; por outro lado, o processo de definição de metas para os indicadores de desempenho tem vindo a ser progressivamente melhorado em termos de precisão.

---

<sup>1</sup> European Quality in Social Services.

Subjacente ao número de novos clientes admitidos está um outro indicador que tem vindo a ser monitorizado – número de pedidos de admissão admissíveis – através do qual se pretende assegurar um número razoável de candidatos à frequência do Programa/Serviço para que este não tenha problemas de sustentabilidade por via de uma eventual escassez da procura. Assim, a meta para este indicador foi plenamente alcançada, tendo todos os Programas/Serviços sido procurados por mais candidatos do que o número máximo que a sua capacidade de resposta instalada conseguiu abarcar. Desta forma, o diferencial entre a meta definida e o resultado não se traduz em novos clientes admitidos, em virtude dos constrangimentos existentes, nomeadamente ao nível dos acordos das respostas sociais. Esta situação tem ocorrido de forma idêntica nos anos anteriores.

Para o indicador “pedidos de admissão não admissíveis” não foi definida meta para 2012, pois a ocorrência de pedidos que não se enquadram dentro dos parâmetros de resposta do Programa/Serviço é algo não controlável pela Organização. Para o valor obtido neste indicador contribuiu essencialmente a EPFP com 82% dos casos registados, tratando-se de candidatos sem perfil de competências mínimo para o desenvolvimento de formação profissional (perfis funcionais compatíveis com a frequência de um regime ocupacional) ou candidatos que ainda não cumpriam o tempo mínimo de pausa de formação profissional inicial por terem anteriormente frequentado outra ação no âmbito da mesma medida de financiamento. O valor alcançado neste indicador é idêntico ao obtido no ano anterior, podendo sugerir por um lado a necessidade de analisar o conteúdo, canais e suportes da informação que comunicamos para o exterior para que se torne mais explícita, e/ou compreensível; por outro lado, estes dados indiciam a existência de determinadas necessidades na população que ainda não estão satisfeitas e que poderão vir a transformar-se em oportunidades de desenvolvimento organizacional.

Na Fundação LIGA, o modelo de prestação de serviços incorpora uma abordagem centrada no cliente, definindo-se com cada cliente/significativo os objetivos de desenvolvimento individual que melhor respondam às necessidades, potenciais e expectativas pessoais, bem como as estratégias e rede de recursos a mobilizar; este conjunto de informação, que simultaneamente guia a intervenção, fica registado num documento designado por Plano Individual ou Plano de Intervenção (abreviadamente PI), consoante se trate de um Programa/Serviço que abranja um conjunto mais circunscrito ou mais abrangente de necessidades do cliente. Desta forma, todos os clientes (ou um seu significativo, nos casos em que o mesmo é menor de idade ou por razões relacionadas com a sua condição de funcionalidade) participam na elaboração, revisão e avaliação do respetivo PI.

As metas dos indicadores taxa de execução dos Planos Individuais e taxa de execução dos Planos de Intervenção foram globalmente alcançadas, com um pequeno diferencial de -1% no caso dos Planos Individuais, que se explica pelo facto de a complexidade da condição de funcionalidade da maioria dos clientes abrangidos por esses Programas/Serviços trazer, para a tarefa de definição de objetivos SMART em áreas de desenvolvimento individual, graus superiores de exigência e dificuldade comparativamente aos envolvidos nos Planos de Intervenção. É de referir que, no caso do Clube Sénior, apesar de o Programa utilizar esta metodologia, a mesma só é aplicável quando as necessidades dos clientes o justificarem, razão pela qual em 2012 não existiram clientes com Planos Individuais. Nos resultados obtidos neste ano, para ambos os indicadores, observa-se um aumento de cerca de 10% nas respetivas taxas de execução face a 2011 o que, não descurando a necessidade

de continuar a aprofundar as competências técnicas de definição de objetivos, revela contudo o esforço que as equipas têm vindo a fazer nesse sentido.

Em termos globais pode referir-se que o terceiro ano de implementação desta bateria de indicadores revela uma evolução positiva face a 2011, sendo que apenas uma das metas não foi alcançada, pelas razões já identificadas. A bateria de indicadores da Organização complementa-se ainda com indicadores de participação dos clientes, os quais se apresentam de seguida.

### Envolvimento e Participação dos Clientes

O envolvimento, capacitação e autodeterminação dos clientes é um vetor fundamental da prestação de serviços da Fundação LIGA, visando contribuir para que os clientes vivam com plena dignidade e responsabilidade a sua cidadania, tanto ao nível da Organização como da sociedade. São vários os domínios de ação da Fundação neste âmbito, sendo monitorizados através de indicadores de desempenho específicos.

<b>Indicadores da Participação em Planeamento Individual</b>	<b>Realizado</b>
Percentagem de clientes satisfeitos/muito satisfeitos com o Plano Individual/Intervenção	93%
Taxa de objetivos de auto-determinação e cidadania/direitos incluídos no PI do Cliente <sup>2</sup>	19%
<b>Indicadores de Empowerment</b>	
Nº de participações de clientes em atividades de promoção de empowerment	377
Grau de satisfação global dos clientes com as práticas de empowerment	90%

Um dos patamares de participação mais elementares para qualquer cliente situa-se ao nível da avaliação das suas necessidades individuais e da definição e planeamento dos serviços a receber, o que fica espelhado no seu Plano Individual/Intervenção, sendo o cliente igualmente envolvido na monitorização/revisão e avaliação do mesmo. Em 2012, 93% dos clientes da Fundação LIGA ficaram satisfeitos/muito satisfeitos com o seu Plano Individual/Intervenção, o que traduz uma apreciação muito positiva não só face a uma metodologia de intervenção centrada nas necessidades e expectativas dos clientes, como também no que respeita à sua participação direta no processo de planeamento individual. O resultado alcançado representa a superação da meta definida para este indicador em 13%, revelando ainda um aumento de catorze pontos percentuais relativamente ao ano anterior.

A necessidade de incentivar uma aprendizagem da participação em esferas progressivamente mais alargadas conduziu em 2012 à monitorização dos objetivos (definidos no Plano Individual/Intervenção dos clientes) que possam contribuir para o seu empowerment e para o exercício de uma cidadania ativa. Desta forma, entre as dimensões do Modelo de Qualidade de Vida implementado na Fundação

<sup>2</sup> As variáveis referidas fazem parte da estrutura do Modelo de Qualidade de Vida implementado na Fundação LIGA

LIGA selecionaram-se as variáveis Autodeterminação e Cidadania/Direitos como aquelas que melhor poderiam ilustrar o desenvolvimento de uma intervenção orientada naquele sentido. Constatou-se que esses objetivos de desenvolvimento individual representam 19% do conjunto de objetivos definidos nos Planos Individuais/Intervenção dos clientes para os quais as referidas variáveis são pertinentes – alguns clientes do Centro de Atividades Ocupacionais e da Escola de Produção e Formação Profissional.

No entanto, regista-se um conjunto considerável de participações de clientes em atividades de promoção do seu empowerment durante o ano de 2012, sendo que 90% dos clientes se revelam satisfeitos ou mesmo muito satisfeitos com as práticas de empowerment da Fundação LIGA.

<b>Indicadores da Participação na Comunidade</b>	<b>Realizado</b>
Nº médio de participações/cliente em atividades com a comunidade	12 <sup>3</sup>
▪ Participações em atividades culturais – percentagem média	38%
▪ Participações em atividades de lazer/recreação – percentagem média	35%
▪ Participações em atividades de informação/formação – percentagem média	22%
▪ Participações em atividades desportivas – percentagem média	5%
Nº médio de participações/cliente na conceção/realização de atividades	37 <sup>4</sup>
▪ Atividades de criação artística – percentagem média de participações	44%
▪ Conceção/planeamento de atividades de recreação/lazer – percentagem média de participações	43%
▪ Conceção/planeamento de atividades de informação/formação – percentagem média de participações	13%

A implementação de atividades promotoras da participação dos clientes na comunidade tem sido desde sempre uma prática institucional, partindo dos níveis mais elementares de participação até aos que exigem do cliente um maior protagonismo, nomeadamente em termos de conceção, planeamento e/ou dinamização. Por se tratar de um primeiro ano de monitorização, decidiu-se não definir uma meta para cada um destes indicadores.

Os resultados alcançados revelam um número médio razoável de participações de clientes em atividades que envolvem outros públicos, externos à Fundação LIGA e que, por essa via, concorrem para a sua participação na comunidade. Entre as diferentes tipologias de atividades, a LIGA privilegia as de índole cultural, lazer/recreação e informação/formação, como vetores da participação dos clientes na comunidade envolvente, as quais apresentam uma expressão entre cerca de um quinto e um terço do conjunto de atividades. A prática desportiva, embora seja alvo de investimento interno

<sup>3</sup> Valor baseado nos resultados alcançados pelos Programas/Serviços que desenvolvem este tipo de atividades com os seus clientes, de modo regular, ou seja, enquanto atividade corrente (Centro de Atividades Ocupacionais, Escola de Produção e Formação Profissional e Clube Sénior).

<sup>4</sup> Valor baseado nos resultados alcançados pelo Clube Sénior, Programa que assenta a sua metodologia de trabalho com os clientes no envolvimento ativo dos mesmos no planeamento e conceção de atividades.

nomeadamente ao nível da atividade corrente de alguns Programas/Serviços, não constitui um canal privilegiado para a participação dos clientes na comunidade, por razões de sustentabilidade financeira devido aos recursos que exige.

Pretende-se igualmente que os clientes assumam gradualmente e sempre que possível um papel de maior protagonismo e proatividade relativamente à conceção, planeamento e/ou dinamização de atividades. Neste sentido destaca-se um nível médio bastante significativo de envolvimento de clientes nestas dinâmicas, com maior incidência ao nível da criação dos projetos artísticos do LIGARTE e do PLURAL | Núcleo de Dança Contemporânea em que os clientes se constituem como coautores no próprio processo (44%). Por outro lado, e com percentagem idêntica (43%), surge o envolvimento de clientes na conceção de atividades de recreação/lazer e, por último, no domínio das atividades de informação/formação (13%).

<b>Indicadores da Participação em Planeamento e Avaliação do Programa/Serviço</b>	<b>Realizado</b>
Nº de sugestões apresentadas por clientes	34
Nº de clientes que apresentaram sugestões	41
Nº de reclamações apresentadas por clientes	8
Nº de clientes que apresentaram reclamações	7
Nº de ações de planeamento/avaliação do Programa/Serviço realizadas com a participação dos clientes	26
Nº de ações propostas por clientes/significativas integradas nos planos de melhoria dos Programas/Serviços	7

A participação dos clientes na dinâmica institucional é operacionalizada através de diversos mecanismos e ações concretas, nomeadamente mediante o seu envolvimento em reuniões de planeamento/avaliação do Programa/Serviço, no inquérito anual à satisfação, na elaboração e revisão de documentos organizacionais e na apresentação espontânea de sugestões e reclamações, canal de participação que aqui destacamos.

O número de sugestões apresentadas por clientes em 2012 representa cerca de dois terços da meta definida; este indicador demonstra uma evolução muito positiva nos últimos anos, assistindo-se a um aumento significativo face a 2011 (em que se registaram apenas 9 sugestões de clientes). O número de reclamações excedeu a meta definida, mas o resultado deste indicador tem-se mantido estável desde 2010. No seu conjunto, as sugestões e reclamações apresentadas representam a iniciativa de 47 clientes, número que, numa perspetiva comparativa com anos anteriores, consideramos francamente positivo e revelador do seu envolvimento crescente na dinâmica organizacional.

De referir que vários Programas/Serviços realizaram ações de planeamento e /ou avaliação com a participação ativa de clientes (26 ações), adotando a metodologia focus-group e ajustando-a ao perfil de participação dos seus clientes. Estas ações tiveram por objetivo recolher sugestões/ideias para melhorar os serviços prestados, bem como contribuir para o desenvolvimento de competências de reflexão e análise crítica, desta forma promovendo a capacitação dos clientes para o exercício de uma cidadania mais responsável e interveniente.

O grau de envolvimento dos clientes ao nível do ciclo de melhoria contínua foi avaliado com base no último indicador inscrito no quadro acima, constituindo uma medida da consistência/pertinência e exequibilidade das propostas efetuadas por clientes, qualquer que seja o canal utilizado para veicular a sua opinião acerca da prestação de serviços. Assim, a avaliação que os clientes efetuaram ao longo do ano, deu origem a 7 propostas que foram inseridas nos planos de melhoria contínua dos Programas/Serviços para 2013.

Na sua globalidade, estes resultados traduzem um grau de participação crescente, mais maduro e mais efetivo por parte dos clientes da Fundação LIGA.

### Avaliação da Qualidade dos Serviços

Tal como foi já referido anteriormente, a Fundação LIGA desenvolve a sua ação assente num Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com o referencial europeu EQUASS – European Quality in Social Services, tendo por base dez princípios: Liderança, Recursos Humanos, Direitos, Ética, Parcerias, Participação, Orientação para o Cliente, Abrangência, Orientação para os Resultados e Melhoria Contínua. Na sequência do processo de certificação desenvolvido ao longo de dois anos, a Organização detém desde o final do mês de Maio de 2011, a certificação EQUASS Assurance (nível I), perspetivando-se a sua renovação em 2013.

O Sistema de Gestão da Qualidade implementado na Fundação LIGA contempla diversos procedimentos de obtenção de dados e a monitorização de vários indicadores do desempenho organizacional, entre os quais se destaca a avaliação da satisfação junto dos clientes relativamente à qualidade dos serviços prestados.

A avaliação da qualidade dos serviços é medida através da aplicação anual de um questionário aos clientes ou durante a prestação de serviços, no caso dos Programas com uma intervenção de curta duração, sendo que em 2012 foram questionados 613 clientes.

Dimensões Avaliadas	Grau de Satisfação <sup>5</sup>		
	2012	2011	2010
Facilidade no acesso às áreas de Intervenção	93%	90%	93%
Adequabilidade dos Equipamentos e materiais utilizados na intervenção	87%	76%	77%
Respeito pela Privacidade dos clientes	89%	94%	95%
Respeito pela confidencialidade dos dados dos clientes	84%	92%	88%
Clareza da linguagem utilizada pelos profissionais	97%	95%	96%
Forma como os profissionais se relacionam com os clientes	93%	96%	92%
Desempenho Técnico dos Profissionais	94%	95%	93%
Intervenção de acordo com as necessidades e expectativas dos clientes	93%	89%	90%
Grau de Satisfação Global com os Programas/Serviços	94%	95%	92%

A comparação entre os três anos permite verificar que a maioria dos itens apresenta uma estabilidade ou mesmo uma evolução positiva face a anos anteriores. A categoria “adequabilidade

<sup>5</sup> O grau de satisfação dos clientes foi medido através do somatório da percentagem dos clientes satisfeitos e muito satisfeitos.

dos equipamentos e materiais utilizados na intervenção” foi aquela que registou um aumento mais significativo em termos de satisfação por parte dos clientes em 2012 (onze pontos percentuais), fruto do investimento que se conseguiu realizar em alguns programas/serviços. O item “intervenção de acordo com as necessidades e expectativas dos clientes” registou também uma avaliação 4 pontos percentuais acima da do ano anterior, revelando o reconhecimento e a satisfação com um modelo de intervenção centrado no cliente.

Por outro lado, o grau de satisfação global dos clientes com os Programas/Serviços continua em 2012 a superar largamente a meta definida ( $\geq 80\%$ ).

No entanto, os itens “respeito pela privacidade dos clientes” e “respeito pela confidencialidade dos dados dos clientes”, receberam uma avaliação mais baixa do que em anos anteriores. Dado que as percentagens mais baixas de clientes satisfeitos e muito satisfeitos se situam entre os que em 2012 utilizaram a Piscina (Serviço Bem-Estar) e analisando ainda referências que alguns dos inquiridos registaram no questionário e outros foram verbalizando junto da equipa, pensamos que estes resultados estão relacionados com os seguintes aspetos:

- O balneário é um espaço que preserva a privacidade do cliente em termos do duche, mas não totalmente ao nível das fases do vestir-despir antes e após a frequência da atividade, pois estas são realizadas em espaço de utilização comum por todos os clientes que em cada momento estejam a utilizar o referido balneário – seja ele o balneário feminino ou o masculino. Este é um problema de instalações, que obviamente exige disponibilidade financeira para poder ser minimamente melhorado.
- A auscultação da satisfação dos clientes tornou-se uma prática regular em todos os programas/serviços a partir de 2010 e, em clientes sem qualquer limitação cognitiva (como é a esmagadora maioria dos utilizadores do Serviço Bem-Estar), existe a tendência para um grau crescente de exigência que pode conduzir a avaliações menos positivas em parâmetros como a privacidade e a confidencialidade, em relação aos quais existe, por outro lado, um crescente interesse, conhecimento e exigência na sociedade portuguesa;
- A especificidade da intervenção e a elevada rotatividade dos clientes ao nível da frequência do equipamento Piscina, de um ano para outro, pode dificultar a sua perceção ao nível de alguns dos itens inseridos no questionário de avaliação da satisfação. Efetivamente, nestes dois itens (privacidade e confidencialidade dos dados), no caso do Serviço Bem-Estar, o número de clientes que não responderam ao item foi bastante elevado.

De um modo geral, portanto, os valores apresentados no quadro relativamente às dimensões comuns avaliadas transversalmente em todos os serviços, permitem destacar um grau de satisfação elevado por parte dos clientes da Fundação LIGA, pois na maioria dos itens registam-se níveis de satisfação superiores a 90%.

## Barreiras ao Acesso e à Continuidade dos Serviços Prestados

Na Fundação LIGA, a prestação de serviços aos Clientes assenta na dinâmica pessoa-ambiente, nas suas múltiplas dimensões, considerando que a atividade humana é afetada pela sua interação com os ambientes e respetivas propriedades, numa perspetiva permanente de reconhecimento da sua diversidade. A deslocalização do foco de avaliação, intervenção e habilitação da pessoa para o espaço de interação desta com os seus ambientes, determina igualmente novas abordagens à incapacidade e à funcionalidade humana, sendo necessário indexar a todo este processo, a perspetiva e visão da própria pessoa, quer sobre a sua condição, quer sobre os objetivos que pretende alcançar com o processo de habilitação. Nesta perspetiva, habilitar a pessoa passa por construir com ela elementos objetivos e subjetivos que para ela tenham significado e importância nos vários domínios de vida em que se move.

Potenciar a funcionalidade humana exige criar a oportunidade a cada ser humano, de explorar ao máximo as suas competências (motoras, intelectuais, expressivas, relacionais e outras), segundo as características físicas ou psicológicas, da idade, do sexo e das identidades sociais e culturais a que pertence e, ainda, em função daquilo que são os seus valores centrais e as suas necessidades de participação.

Tendo como pilar fundamental este entendimento da funcionalidade humana, o modelo de prestação de serviços da Fundação LIGA assenta ainda num *continuum* de serviços que são disponibilizados aos Clientes, como suporte para a sua autonomia pessoal, social e desenvolvimento do seu projeto de vida. Estes serviços possuem uma base comunitária e orientam-se segundo uma abordagem holística do funcionamento humano, ou seja, uma abordagem que de forma integrada e interdisciplinar contempla as várias dimensões humanas num todo biopsicossocial e que, visando a satisfação das necessidades do Cliente, a gestão das suas expectativas e a promoção da sua qualidade de vida, recorre ao estabelecimento de parcerias com outros serviços e entidades da comunidade, numa perspetiva de complementaridade e rentabilização de recursos face aos disponibilizados pela Fundação.

Um modelo de prestação de serviços assente nestes pressupostos e operacionalizando-se nas práticas que dele decorrem, não está isento do confronto com barreiras que transitoriamente dificultam o acesso e /ou a continuidade dos serviços prestados aos seus clientes. Identificam-se de seguida algumas situações relativas a diferentes contextos de intervenção, que no ano de 2012 condicionaram o acesso aos Programas e Serviços prestados pela Fundação LIGA.

O Programa Intervenção Precoce na Infância tem vivenciado desde 2010 um clima de incerteza continuada relativamente à possibilidade de revisão do acordo vigente para esta resposta social, situação que se manteve durante todo o ano de 2012. Do lado dos clientes, neste caso dos seus significativos/ famílias das crianças atendidas no Programa, esta situação conduziu à criação de um clima de uma certa insegurança devido à dúvida no que respeita à continuidade da resposta nos moldes em que até ao momento tem sido desenvolvida. Da parte do Programa, por outro lado, esta conjuntura tem condicionado a conceção de linhas de inovação e desenvolvimento ao nível dos serviços, as quais só serão possíveis num cenário de definição dos parâmetros do novo acordo de cooperação.

Salienta-se ainda a dispersão geográfica da zona de residência dos clientes do Programa, acrescida da complexidade das condições de funcionalidade dos mesmos, que dificultaram ainda a realização de um atendimento direto alargado e opcional para todas as famílias, no contexto de vida da criança (domicílio, creche/Jardim de Infância). Esta situação exigiu um maior empenho e esforço da equipa na permanente articulação com os diversos recursos contextuais de intervenção, de forma assegurar o contínuo dos serviços numa perspetiva quer de complementaridade quer de continuidade do serviço prestado.

Também a Escola de Ensino Especial viu a sua atividade condicionada, neste caso por causa do número reduzido de clientes (2) que frequentam o Programa, o que se deve à ausência de encaminhamento de crianças por parte do Ministério da Educação. Desta forma, e de acordo com as informações de que dispomos até ao momento, perspetiva-se o encerramento da Escola de Ensino Especial no decorrer do ano 2014, conduzindo assim à interrupção da continuidade dos serviços até agora prestados.

A Escola de Produção e Formação Profissional enfrentou no ano de 2012 dificuldades relacionadas com diferentes dimensões: o perfil comportamental dos formandos, as regras definidas pelo programa de financiamento das ações e o cenário de crise económica em que o país se encontra.

Os candidatos à formação apresentam, numa percentagem crescente nos últimos anos, uma diversidade funcional e, essencialmente, comportamental que compromete a sua inclusão nas empresas, seja numa vertente de formação prática em contexto de trabalho, seja em termos de uma futura integração profissional. Por outro lado, desde há alguns anos que após a frequência de uma ação de formação financiada no âmbito da Medida de Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidades, os formandos estão obrigados a efetuar interrupção de frequência de ações de formação inicial financiadas pela mesma medida, por um prazo não inferior ao da duração da ação anteriormente frequentada. Na prática, esta regra tem conduzido a que os jovens permaneçam em casa, muitas vezes sem qualquer ocupação útil, durante 2 anos ou mais após a conclusão de uma ação, implicando a perda de competências adquiridas durante a formação pois trata-se de públicos cuja aprendizagem, e respetiva consolidação em competências, depende de uma continuada prática e atualização. Desta forma, parece-nos que grande parte do investimento nacional na formação destes públicos pode estar a ser literalmente desperdiçado.

Esta realidade faz emergir a necessidade de as entidades competentes para o efeito procederem ao alargamento do período de formação, ajustando-o às necessidades individuais dos candidatos, de forma a viabilizar a aquisição de competências de âmbito profissional e comportamental, que lhes permitam desempenhar adequadamente uma profissão ou o conjunto de tarefas da sua opção e simultaneamente adquirir uma consciência cívica que permita o assumir as suas responsabilidades no exercício da sua cidadania, uma e outra, condições essenciais para o sucesso da sua vida profissional.

A crise económica em que o país se encontra constitui também um dos fatores que em muito continua a influenciar a atividade e os resultados da EPFP. Por um lado, embora financiada, a formação profissional no âmbito desta medida tem vindo a registar cortes progressivos nomeadamente nos apoios aos formandos, deixando aqueles que não têm enquadramento familiar

sem grandes condições de subsistência minimamente digna durante a frequência da formação, o que os conduz não raras vezes a processos de desistência.

Por outro lado, este quadro conjuntural de crise generalizada, exibindo elevadas taxas de desemprego em todas as camadas populacionais, tem uma repercussão imediata e massiva ao nível da contratação de pessoas com deficiência e incapacidades e, até mesmo, da disponibilidade para acolhimento de experiências de formação prática em contexto de trabalho para formandos que necessitam habitualmente de grande orientação e acompanhamento.

O estado socioeconómico do País constituiu, de facto, um dos fatores extrínsecos que mais condicionaram os resultados alcançados pelo Programa Operação para o Emprego de Pessoas com Deficiência, fundamentalmente nos indicadores mais ligados ao tecido empresarial: contactos com empregadores (com especial incidência nas reuniões de apresentação), ofertas de emprego e entrevistas de emprego. Também a implementação de contratos de emprego apoiado, ficou comprometida no ano de 2012, uma vez que nenhuma das empresas contactadas se decidiu por esta medida, tornando muito difícil a integração profissional de pessoas com deficiência com menor capacidade produtiva.

De facto, todas as sinergias das empresas parecem estar focadas na sua sustentabilidade de forma a ultrapassar este quadro menos positivo e garantir a sua continuidade no mercado, conduzindo à adoção de medidas de downsizing, com consequências imediatas ao nível da contratação de pessoas com deficiência e incapacidades e, até mesmo, da disponibilidade para acolhimento de novas práticas tais como os contratos de emprego apoiado.

O ambiente de austeridade que se vive repercute-se obviamente em cada cidadão, em particular naqueles com maiores fragilidades económicas, sociais e culturais. No Programa Saúde e (Re)Habilitação esta circunstância conduziu vários clientes à dificuldade em assumir o pagamento das novas taxas moderadoras e/ou das suas mensalidades pela frequência da piscina, o que levou a Fundação LIGA a tentar criar condições de pagamento mais facilitadoras para os clientes, o que nem sempre foi suficiente. Por outro lado, os clientes têm também enfrentado dificuldades crescentes na obtenção atempada das requisições dos tratamentos (ARS), o que comprometeu muitas vezes a continuidade da prestação de serviços (interrupção da intervenção terapêutica). É ainda de referir os constrangimentos ocorridos no Serviço Bem Estar, relacionados com os sinais de degradação do equipamento da piscina, que originou o encerramento temporário deste serviço, pelo facto de não estarem reunidas as condições ideais para uma intervenção com qualidade.

A área das acessibilidades sofreu também com os constrangimentos de ordem financeira, quer pela redução da procura por parte de Entidades interessadas nos serviços prestados pela Organização (Projeto Selo Acesso e LIGA Acesso – Serviço de Consultoria em Acessibilidades), mas também pelas dificuldades das Instituições parceiras com a responsabilidade do financiamento de Programas (Câmara Municipal de Lisboa para o Programa Casa Aberta). Estes obstáculos condicionaram fortemente a realização das atividades previstas.

As dificuldades ao nível do financiamento para a totalidade das atividades realizadas no âmbito do Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio foi a barreira com mais impacto para o Programa Vida Autónoma, impedindo-o de ampliar respostas e de ser mais abrangente na resposta às necessidades dos clientes.

Cumulativamente, a impossibilidade de revisão dos Acordos com a Segurança Social para o alargamento do número de beneficiários dos Programas do Serviço de Apoio Domiciliário/ Personalizado (SAD/P) e do Clube Sénior constituem barreiras sentidas de novo em 2012, que a Fundação LIGA procura superar para dar continuidade e satisfazer as necessidades dos clientes/ significativos e outras partes interessadas, embora registe o impacto negativo na sua sustentabilidade económica.

Finalmente, constituíram-se também como barreiras ao acesso e continuidade dos serviços prestados pela Fundação LIGA as dificuldades de financiamento já há muito sentidas na Organização e acentuadas em ano de crise, que mais uma vez condicionaram a atividade pela fraca capacidade para investir na remodelação de alguns espaços ou adquirir novos equipamentos e materiais, condicionando por um lado a inovação e, por outro, limitando o rácio do número de clientes por profissional, o que por sua vez não permite proporcionar a estes o tempo desejável para trabalho indireto de pesquisa, reflexão e monitorização.

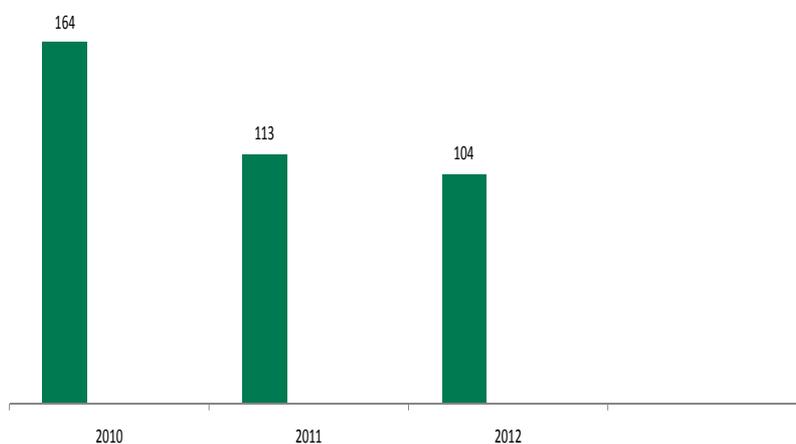
### **2.1.2. Recursos Humanos**

A Fundação LIGA apresenta-se como uma organização construída segundo uma assumida dimensão humana, acreditando que o seu desenvolvimento só é possível se for sustentado numa relação sólida, duradoura e de interesse mútuo entre todos os elos da sua cadeia de valor, constituída pelos seus Clientes, Colaboradores, Parceiros e outras partes interessadas. Neste sentido, a sua política de recursos humanos funda-se em valores como a responsabilidade, a ética, o desenvolvimento e a valorização dos colaboradores. Anualmente procede-se à avaliação do contexto de trabalho, assente nas práticas de gestão de capital humano vigentes na organização e no respetivo impacto que estas têm na satisfação dos mesmos.

### **Caracterização dos Colaboradores**

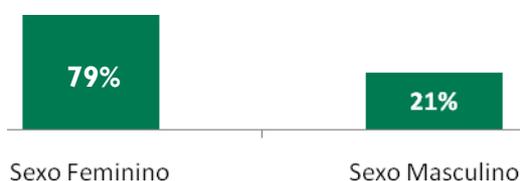
Tendo como objetivo a sustentabilidade da Organização, verificou-se desde 2010 uma alteração significativa na estrutura dos recursos humanos, tendo sido tomadas diversas medidas, sendo a mais significativa o despedimento coletivo (46 colaboradores) iniciado no final de 2010 e concluído em Março de 2011. O efeito de todas estas ações de reorganização e redimensionamento dos programas/serviços traduziu-se num decréscimo de 60 colaboradores face ao ano de 2010, fixando-se o seu número em 104 no ano de 2012.

### **Evolução da Distribuição dos Colaboradores por Ano de Atividade**



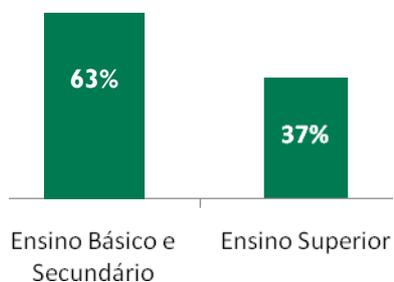
Verifica-se também que os colaboradores da Fundação LIGA (104) são, na sua maioria, do sexo feminino, representando 79% do seu total, tendência que se verifica desde a origem da organização e se tem mantido com estes valores de distribuição nestes últimos três anos (ver gráfico da página seguinte).

### **Distribuição de Colaboradores por Sexo**



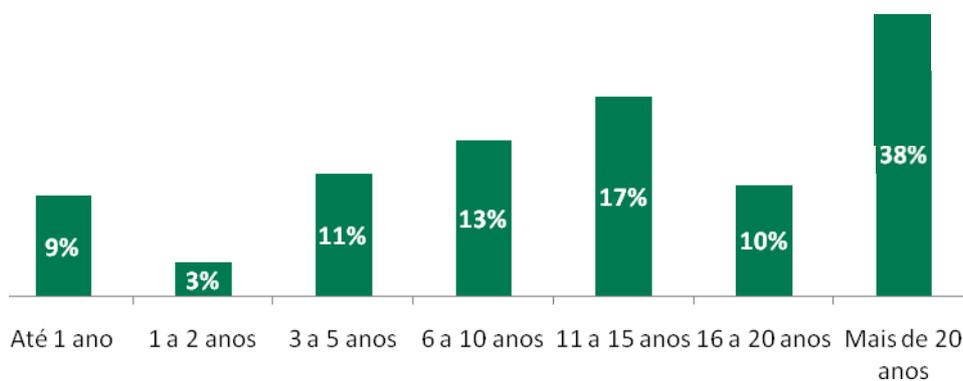
Cerca de 37% dos colaboradores possuem habilitações académicas de nível superior (29% Licenciaturas e 8% Mestrados), correspondendo este índice de tecnicidade às necessidades da Organização.

### Distribuição de Colaboradores por Nível de Habilitações Académicas



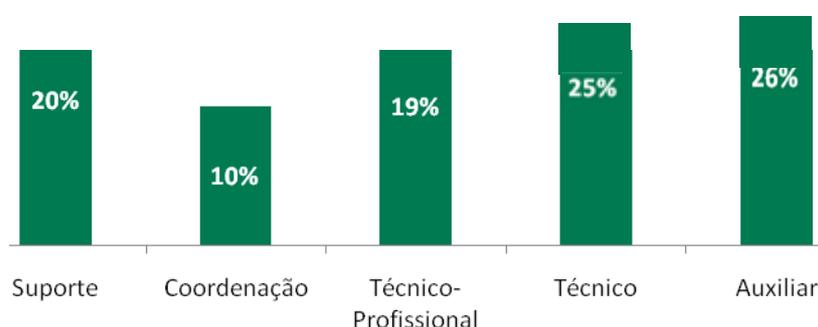
É possível também observar no gráfico seguinte que a Organização apresenta um nível de retenção dos seus colaboradores bastante elevado, registando-se que 38% dos mesmos colaboram com a Organização há mais de 20 anos, confirmando a Fundação LIGA como uma organização onde as pessoas querem trabalhar. A aposta em termos motivacionais nos patamares dos níveis superiores da pirâmide de Maslow (necessidades sociais, autoestima e autorrealização) tem constituído uma das principais estratégias, em detrimento dos benefícios materiais, por razões relacionadas com a sustentabilidade da organização.

### Distribuição dos Colaboradores por Anos de Serviço



No que diz respeito à distribuição dos colaboradores por Grupo Funcional, distinguem-se três níveis predominantes: Auxiliares (26%), Técnicos (25%) e Técnicos Profissionais (19%), correspondendo aos colaboradores diretamente envolvidos na prestação de serviços aos clientes (70%).

### Distribuição dos Colaboradores por Grupo Funcional



### Resultados dos Indicadores de Desempenho relativos a Colaboradores

Durante o ano de 2012 participaram 53 colaboradores em ações de formação, perfazendo um volume global de 731 horas.

Indicadores	2011	2012
Volume Global de Formação dos Colaboradores (Nº Horas)	2 735	1 038
Colaboradores Abrangidos pela Formação	104	53
Taxa de Absentismo	5,8%	0,3%

O absentismo dos colaboradores registou um decréscimo face ao ano de 2011 (5,8%) de cerca de 5 pontos percentuais.

A Fundação procedeu mais uma vez à avaliação anual de satisfação dos colaboradores, registando-se no quadro seguinte os valores das dimensões avaliadas mais significativas para a avaliação da Organização. Em termos gerais os colaboradores encontram-se satisfeitos ao nível do relacionamento interpessoal e realização pessoal e profissional e têm uma perceção menos positiva, mas igualmente elevada, face às questões desenvolvimento de competências e reconhecimento pelo trabalho desenvolvido.

O grau de satisfação global com a organização regista um decréscimo de 6 pontos percentuais face a 2011, mas igualmente elevado (90%). Pela análise dos questionários não foram encontradas justificações relevantes para esta diferença de valores. No entanto em 2013 pretende-se implementar algumas ações junto dos colaboradores no sentido de reforçar o seu envolvimento.

Dimensões Avaliadas	Grau de Satisfação <sup>6</sup>		
	2010	2011	2012
Desenvolvimento das competências pessoais e profissionais	88%	89%	88%
Relacionamento Interpessoal	88%	91%	90%
Realização pessoal e profissional com a função desempenhada	79%	93%	90%
Reconhecimento pelo trabalho realizado	91%	85%	84%
Nível de Envolvimento dos Colaboradores	—	—	81%
Grau de satisfação global com a organização	85%	96%	90%

### Estágios Curriculares e Profissionais

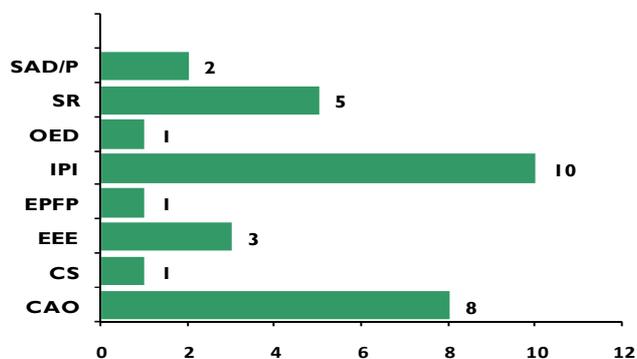
Reconhecendo as competências dos nossos profissionais na área formativa, 22 estagiários provenientes de 2 Universidades, 4 Institutos e Escolas Superiores e 1 Programa Europeu – Lifelong Learning Programme (Innova Movilidad III), complementaram a sua formação académica/profissional na Fundação LIGA ao longo do ano de 2012. É de salientar, face a 2011, o decréscimo do número total de estagiários (41 estagiários), devendo-se esta situação ao facto de alguns programas terem limitado a sua capacidade a este nível.

Os estagiários foram acolhidos nos programas/serviços da Organização, conforme discriminado no quadro seguinte:

---

<sup>6</sup> O grau de satisfação dos colaboradores foi medido através do somatório da percentagem dos colaboradores satisfeitos e muito satisfeitos

### Distribuição dos Estágios Curriculares e Profissionais, por Programa/Serviço<sup>7</sup>

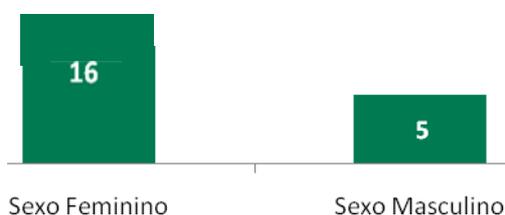


É de referir ainda que a distribuição dos estagiários por cursos incide, na sua maioria, nas áreas de Terapia Ocupacional (8) e Serviço Social (7), seguindo-se Educação Social (4), Reabilitação Psicomotora, Fisioterapia e Reabilitação e Inserção Social (1 estagiário por curso).

### Voluntariado na Fundação LIGA

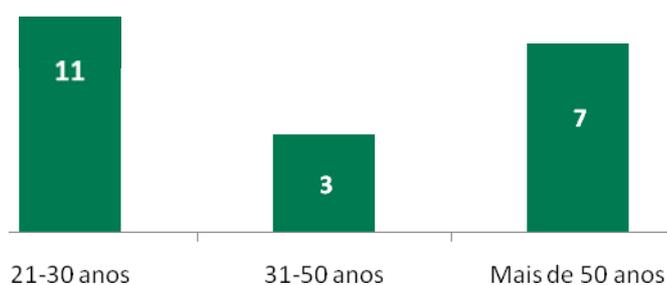
Como se pode verificar pelos quadros seguintes, a Fundação LIGA, no decurso do ano 2012, contou com a participação regular de 21 voluntários (16% superior face ao ano anterior), dos quais 5 do sexo masculino e 16 do sexo feminino, sendo a sua maioria distribuída por dois grupos etários (20-30 anos) e (50-65 anos):

### Distribuição dos Voluntários Por Sexo

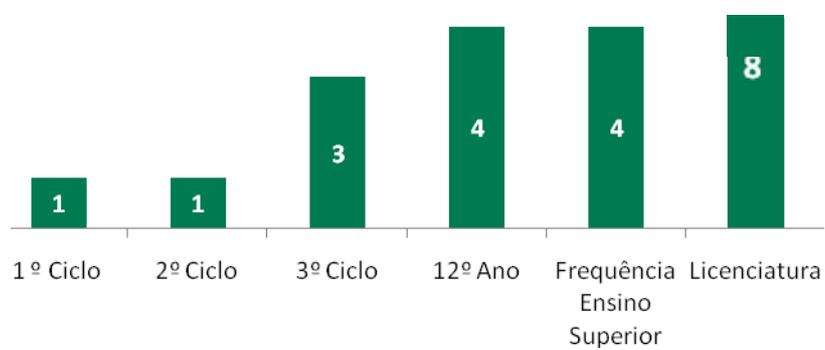


<sup>7</sup> Alguns dos estagiários (4) realizaram estágio em mais do que um programa/serviço, pelo que o número referido no quadro (28) é superior ao total de estagiários (22) no ano de 2012.

### Distribuição dos Voluntários por Faixa Etária

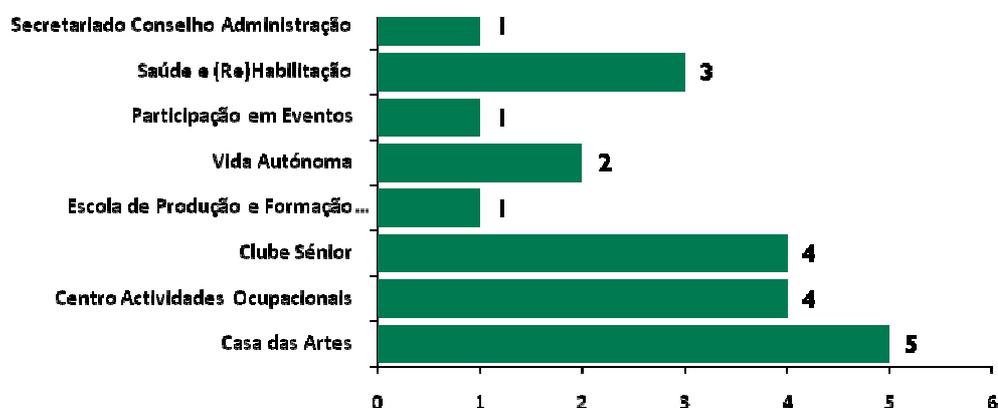


### Distribuição dos Voluntários por Níveis de Habilitações Académicas



Ao nível das habilitações existe uma clara prevalência de voluntários com formação a nível superior, que procuram a Fundação LIGA numa perspectiva de desenvolvimento e aprendizagem pelo envolvimento em experiências práticas de intervenção no seu domínio de formação.

## Distribuição dos Voluntários Por Programa de Acolhimento/Atividades



Neste âmbito destacamos ainda a participação de três colaboradores da Galp Energia no Projeto *Histórias de Vida*, desenvolvido no âmbito do Clube Sénior.

### 2.1.3. Parcerias

O desenvolvimento de parcerias constitui uma aposta permanente em várias áreas de atuação da Fundação LIGA, sendo estas constituídas numa ótica de continuidade na prestação de serviços, complementaridade, rentabilização de recursos e de criação de sinergias, traduzindo-se em valor acrescentado para o cliente e outras partes interessadas.

Apresentamos em seguida, as parcerias desenvolvidas em 2012 e as respetivas áreas de intervenção:

<b>Area de Intervenção</b>	<b>Parceiros envolvidos</b>	<b>Descrição</b>
<b>Promoção do Diálogo Civil</b>	Galp Energia	Apoio na realização da conferência internacional <i>A Crise Económica Global – Uma oportunidade para criar futuro</i>
	Fundação EDP	Dinamização do evento Dia das Artes para colaboradores da Fundação EDP e clientes da Fundação LIGA, no âmbito do projeto Parte de Nós Natal (Fundação EDP)
<b>Criação e Produção Artística</b>	Escola Superior de Dança	Participação de recém-licenciados no projeto coreográfico Prêt – à Porter desenvolvido pelo Plural _ Núcleo de Dança Contemporânea
	Galp Energia	Coprodução do Espetáculo Prêt – à Porter
		Apoio na realização da Exposição de Artes Plásticas <i>5 Artistas LIGARTE</i>
	RHmais	Colaboração nas comemorações dos 25 anos da empresa, através da elaboração de 20 obras para os colaboradores homenageados
Vista Alegre Atlantis	Realização de uma peça de porcelana com imagem da autoria do LIGARTE para oferta aos oradores da conferência <i>A Crise Económica Global – Uma oportunidade para criar futuro</i>	

(continuação)

<b>Area de Intervenção</b>	<b>Parceiros envolvidos</b>	<b>Descrição</b>
<b>Criação, Produção e Divulgação Artística</b>	ANACED – Associação Nacional de Arte e Criatividade de e para Pessoas com Deficiência	Divulgação de eventos promovidos pela Casa das Artes ou no âmbito do Very Special Arts Portugal.
	SIVA- Sociedade de Importação de Veículos Automóveis S.A.,	Participação no <i>Open Day</i> da empresa através de uma ação de divulgação e venda de trabalhos da Linha de Decoração, Cerâmica e Encadernação.
<b>Inovação e Desenvolvimento</b>	Instituto Nacional para a Reabilitação, IP	Cofinanciamento na Implementação do Projeto de <i>Acessibilidades Bibliotecas do Conselho de Lisboa, desenvolvido em parceria com a CML e o Instituto Superior Técnico</i>
		Implementação do Projeto <i>Mais Participação</i>
<b>Educação/Formação de Profissionais</b>	Escola Superior de Educação Almeida Garrett Escola Superior de Saúde do Alcoitão Euroyouth _ Empresa de consultoria em programas europeus Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas Instituto Superior de Psicologia Aplicada Universidade Atlântica Universidade de Évora	Realização de Estágios Curriculares e Profissionais: desenvolvimento de competências através da observação da intervenção na LIGA ou desenvolvimento de atividades dentro da área de formação do estagiário.
	Faculdade de Arquitetura	Colaboração na iniciativa <i>24 hr inclusive design challenge</i>
	Índice Consultores	Implementação do Projeto Qualificação para os Profissionais de saúde para colaboradores internos (tipologia 9.3.6. do POPH)
	Competir	Implementação do Projeto Formações Modelares (tipologia 9.2.3 do POPH) dirigido a formandos externos Implementação de um projeto na mesma área anterior, para colaboradores internos

(continuação)

<b>Area de Intervenção</b>	<b>Parceiros envolvidos</b>	<b>Descrição</b>
<b>Acessibilidade</b>	Câmara Municipal de Lisboa	Programa Casa Aberta – Adaptação de habitações e acessos de pessoas com mobilidade condicionada da cidade de Lisboa.
	CP Comboios de Portugal	Conselho Consultivo para pessoas com Necessidades Especiais – Melhoria das condições de acessibilidade em estações, comboios e serviços.
	Centro Português de Design	Projeto Selo Acesso – Melhoria das condições de acessibilidade e divulgação de boas práticas no espaço urbano e edificado.
	Turismo de Portugal	Subcomissão CT144 Alojamento em empreendimentos turísticos – Normalização e certificação do Turismo.
	Alartécnica Teciorto Anditec Boavista Solutions Casa Magumbo Casa Siorto Ergométrica Escada Fácil Fits All Mape Vertical Mobilitec Ortomedicinal Ortopedia Moderna	Avaliação, experimentação e seleção de produtos de apoio com cada cliente.
	Associação Salvador	Parceria em conjunto com a ACAPO, ACA-M, ADFA, ANACED, APEDV, FPDD, Fundação LIGA e Gulliver, para a candidatura ao Orçamento Participativo da CML, com o Projeto <i>Lisboa Acessível</i> , tendo o mesmo sido aprovado

(continuação)

<b>Area de Intervenção</b>	<b>Parceiros envolvidos</b>	<b>Descrição</b>
<b>Melhoria das Infraestruturas/ Equipamentos</b>	IEFP	Cofinanciamento de equipamento informático para a Escola de Produção e Formação Profissional, no âmbito da Medida de Apoio ao Investimento a Entidades de Reabilitação Profissional
	Fundação REPSOL	Cofinanciamento de equipamento informático para a Escola de Produção e Formação Profissional
	BPI	Angariação de consolas, comandos e jogos eletrónicos para o Programa Intervenção Precoce na Infância, através da Ação Árvores de Natal BPI – <i>Ajude uma Criança a Sorrir</i>
<b>Formação Profissional e Emprego de Pessoas com Deficiência</b>	Advancecare Aromanostrum Associação Infante de Sagres AutoColonial, Lda Autoreparadora Braz, Lda B2B Nutrimais Carla Cristina Soares Notária Central Parque Quiosque Conto de Fantasia Unipessoal, Lda Charcutaria Le Canard Checkmotor, Lda Clece Colégio Académico Colégio Valsassina El Corte Inglés Exaprint Lda Farmácia Marluz Finas, Serviços de Limpeza Fundação AMI - Assistência Médica Internacional Giestal Artes Gráficas, Lda Iberlim Lóreal Portugal Lua de Mel Pastelaria	Parceria com empresas de diversos ramos de atividade com o objetivo de proporcionar aos clientes oportunidades de formação prática em contexto de trabalho e de integração profissional.

(continuação)

<b>Area de Intervenção</b>	<b>Parceiros envolvidos</b>	<b>Descrição</b>
<b>Formação Profissional e Emprego</b>	Medbone Nails Meeting REPSOL – Gespost Restaurante "A Tasquinha" Salão Damas Serlimcom Strong Segurança Teatro da Garagem Tertulias Citadinas Vale & Marçal, S A	Parceria com empresas de diversos ramos de atividade com o objetivo de proporcionar aos clientes oportunidades de formação prática em contexto de trabalho e de integração profissional.
	Colégio Claparède	Seleção de jovens com perfil para frequentar a Escola de Produção e Formação Profissional.
	Câmara Municipal de Lisboa	Protocolo OED
	IEFP	Protocolo OED
<b>Complementaridade da prestação de serviços</b>	Centro de Enfermagem do Campo Pequeno Centro de Saúde Ajuda Hospital de Santa Cruz Hospital dos Capuchos Hospital Egas Moniz Hospital São Francisco Xavier Serviços Sociais da Santa Casa da Misericórdia e Segurança Social	Complementaridade da prestação de serviços através da articulação entre entidades
	Direção Geral da Saúde	Cofinanciamento da implementação do Projeto plurianual <i>Capacitar é Ganhar Saúde</i>
<b>Participação na Sociedade</b>	Junta de Freguesia da Ajuda	Participação de clientes em eventos da comunidade
<b>Voluntariado</b>	ALEM (Associação Literatura, Literacia e Mediação)   Projeto Laço Social	Desenvolvimento de projetos de voluntariado europeu (European Voluntary Service)
<b>Angariação de Fundos</b>	REPSOL	Divulgação da Fundação LIGA no catálogo REPSOLmove para troca de pontos por donativos para a instituição  Divulgação da Organização na e-newsletter REPSOLmove, apelando à contribuição no âmbito do IRS, através da inscrição do número de contribuinte da instituição no campo 9, Anexo H
	Manuel Rebelo _ VOCALEMOTION	Apresentação do projeto Voice n'Drum nas instalações da Fundação LIGA, revertendo cada disco vendido, com a verba de 1€ para a Fundação LIGA.

Em 2012, a Fundação LIGA desenvolveu atividades em parceria com 88 entidades. Pela observação do quadro comparativo do número de parcerias, em relação a 2011 podemos observar uma evolução positiva na maioria das áreas de intervenção (63%) relativamente ao ano de 2012, com particular destaque no âmbito da formação profissional e emprego, verificando-se que 36 entidades empregadoras colaboraram com a organização, constituindo-se como atores-chave nos percursos formativos e nos processos de integração socioprofissional dos clientes. Em relação ao ano de 2013, perspetiva-se uma evolução também a este nível, e o reforço das parcerias nas áreas de Transportes, Comunicação Organizacional, angariação de fundos, Recursos Humanos, Equipamentos e Investigação.

Área de Intervenção da Parceria	Nº de Parceiros		
	2011	2012	11/12
Promoção do Diálogo Civil	0	2	▲ 2
Criação e Produção Artística	4	6	▲ 2
Inovação e Desenvolvimento	1	1	0
Educação/Formação de Profissionais	6	10	▲ 4
Acessibilidade	17	18	▲ 1
Melhoria das Infraestruturas/equipamentos	1	3	▲ 2
Formação Profissional e Emprego	11	36	▲ 25
Complementaridade da Prestação de Serviços	10	8	2
Participação na Sociedade	1	1	0
Voluntariado	1	1	0
Angariação de Fundos	1	2	▲ 1
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>88</b>	

#### 2.1.4. Participação em Órgãos Locais/ Nacionais

A complexidade dos problemas sociais e económicos que as sociedades atuais enfrentam impõe a necessidade de uma intervenção articulada entre múltiplos atores e apela ao desenvolvimento de uma consciência cívica. Mais do que delimitar áreas de atuação importa assim implementar novas estratégias que promovam a utilização eficaz dos recursos, criando sinergias pela partilha do conhecimento, da experiência e do saber-fazer. Mas importa também participar, dando voz aos grupos mais fragilizados, na definição de novos rumos e novas políticas, suscetíveis de criar espaços de diálogo e de cidadania para todos, promovendo a redução de barreiras e a construção de uma Sociedade que respeita a diversidade humana e neste sentido, a individualidade de cada Pessoa.

É esta a essência do contributo que a Fundação LIGA presta nos vários espaços de diálogo, de âmbito local/nacional, que em 2012 foram os seguintes:

<b>Organismo</b>	<b>Nº de Participações</b>	<b>Programa/Serviço</b>
Centro Português de Fundações	4	Conselho de Administração
Comissão Social da Freguesia de Campolide	2	Intervenção Precoce na Infância
Comissão Social de Freguesia da Ajuda	2	Casa das Artes
Comissão Social de Freguesia de Alcântara	2	Escola de Produção e Formação Profissional
Conselho Sénior da Junta de Freguesia da Ajuda	4	Clube Sénior
CPD – Comissão para a Pessoa com Deficiência do Conselho de Cascais	2	Escola de Produção e Formação Profissional
Grupo de Trabalho Idosos (JFA)	6	Clube Sénior
Rede Social de Lisboa	2	Casa das Artes
Rede Social de Oeiras	2	Intervenção Precoce na Infância
Rede Social de Santa Maria de Belém e São Francisco de Xavier	1	Centro de atividades Ocupacionais
RSOPT	2	OED

## 2.2. Ação Estratégica

### 2.2.1. Análise Global

O grau de execução das metas do Plano de Atividades da Fundação LIGA, situou-se em 2012, nos 84%.

#### ■ Concretização dos objetivos operacionais

<b>Objetivo 1</b>	Assegurar aos clientes, serviços de qualidade adequados às suas necessidades		
Indicador	Meta	Realizado	Grau de execução da meta
Percentagem de Clientes satisfeitos e muito satisfeitos relativamente ao número total de clientes	≥ 80%	94%	100%

Relativamente ao indicador deste objetivo a meta foi alcançada, registando-se um desvio positivo de 14% face ao valor mínimo definido. Deste modo, podemos concluir que a Fundação continua a assegurar aos seus clientes serviços adequados às suas necessidades e expectativas.

<b>Objetivo 2</b>	Aumentar o nível de participação dos clientes e significativos na dinâmica organizacional		
Indicador	Meta	Realizado	Grau de execução da meta
Número de ações de avaliação dos programas/serviços realizadas com a participação de clientes	≥ 6	26	100%

Podemos referir que a o objetivo foi igualmente alcançado, face a este indicador. Vários Programas/Serviços realizaram ações de planeamento e /ou avaliação com a participação ativa de clientes (26 ações), adotando a metodologia focus-group e ajustando-a ao perfil de participação dos seus clientes. Estas ações tiveram por objetivo recolher sugestões/ideias para melhorar os serviços prestados, bem como contribuir para o desenvolvimento de competências de reflexão e análise crítica, desta forma promovendo a capacitação dos clientes para o exercício de uma cidadania mais responsável e interveniente. O desvio verificado face à meta definida (20 ações realizadas acima do previsto), deve-se ao facto de dois Programas (CAO e EFPF) terem optado por desdobrar algumas das ações, adequando-se deste modo às necessidades dos clientes.

<b>Objetivo 3</b>		Promover a qualificação dos recursos humanos para a melhoria da qualidade dos serviços e da satisfação dos clientes e colaboradores		
Indicador	Meta	Realizado	Grau de execução da meta	
Percentagem de ações realizadas relativamente ao total de ações previstas no Plano de Formação	≥ 80%	65%	100%	
Percentagem de Colaboradores satisfeitos e muito satisfeitos relativamente às ações frequentadas	≥ 80%	86%	108%	

Relativamente ao Plano de Formação para 2012, o mesmo foi cumprido em 65%, pelo que o grau de execução do objetivo situou-se nos 81%. Foram realizadas pela Fundação LIGA ou por outras entidades formadoras 27 ações, sendo abrangidos 53 colaboradores (51% do número total), perfazendo um total de 1038 horas de volume de formação. Relativamente à avaliação de satisfação, 86% dos colaboradores encontram-se *satisfeitos* e *muito satisfeitos* com a frequência das mesmas. É de referir também, que não foi possível realizar algumas das ações previstas, por condicionamentos orçamentais ou por atraso no início dos projetos aprovados pelo POPH, perspectivando-se para 2013 várias ações financiadas.

<b>Objetivo 4</b>		Assegurar a sustentabilidade da atividade da organização		
Indicador	Meta	Realizado	Grau de execução da meta	
Percentagem do montante de auto financiamento relativamente ao total de despesas	≥ 23%	26%	100%	
Valor dos custos de funcionamento de 2012 relativamente aos custos de 2011	26%	15%	58%	

Apesar da redução das receitas próprias da Fundação LIGA em 2012, (essencialmente explicada pelas crescentes dificuldades financeiras dos nossos clientes e seus familiares, pelo aumento das taxas moderadoras e pelo encerramento da piscina), foi alcançada uma significativa redução nos custos, permitindo um auto financiamento de 26% em 2012.

Por outro lado, em relação ao segundo indicador, o valor alcançado é positivo (15% de redução dos custos de funcionamento), apesar de neste caso, representar o não cumprimento de um objetivo. De salientar ainda a este nível, a redução nas rubricas *Gastos com o pessoal* (-18%) e *Fornecimentos e Serviços Externos* (-15%).

<b>Objetivo 5</b>	Reforçar os mecanismos do sistema de controlo interno de gestão		
Indicador	Meta	Realizado	Grau de execução da meta
Nº Mapas Mensais de Gestão	11	N/A	N/A
Percentagem de ações realizadas relativamente ao total de ações previstas no sistema	100%	N/A	N/A

Relativamente a este indicador, face à reestruturação da área financeira, a Organização optou por outros sistemas de controlo interno da gestão, pelo que o mesmo não foi aplicado.

<b>Objetivo 6</b>	Promover a cooperação com entidades públicas ou privadas nas áreas de intervenção da organização		
Indicador	Meta	Realizado	Grau de execução da meta
Nº de Projetos/Ações organizados ou coorganizados em parceria	12	14	100%

O desenvolvimento de parcerias constitui uma aposta permanente em várias áreas de atuação da Fundação LIGA, sendo estas constituídas numa ótica de complementaridade, de rentabilização de recursos e de criação de sinergias. Em 2012, a meta prevista para este objetivo foi alcançada, tendo sido desenvolvidas 14 ações em parceria com 10 Entidades.

Entidades	Ações
INR, IP	Implementação do Projeto de Acessibilidades <i>Bibliotecas do Conselho de Lisboa</i> . Implementação do Projeto <i>Mais Participação</i> .
Direção Geral da Saúde	Prosseção do Projeto plurianual <i>Capacitar é Ganhar Saúde</i> .
Índice Consultores	Implementação do Projeto Qualificação para os Profissionais de saúde para colaboradores internos (tipologia 9.3.6. do POPH).
Competir	Implementação do Projeto Formações Modelares (tipologia 9.2.3 do POPH) dirigido a formandos externos. A Fundação LIGA é parceira da Competir na implementação de um projeto na mesma área anterior, para colaboradores internos.

Entidades	Ações
Galp Energia	Coprodução do Espetáculo PRÊT-À-PORTER, pelo Plural Núcleo de Dança Contemporânea, em parceria com a Escola Superior de Dança Realização da conferência internacional <i>A Crise Económica Global _ Uma oportunidade para criar futuro</i> Realização da Exposição de Artes Plásticas <i>5 Artistas LIGARTE</i>
Associação Salvador	A Associação Salvador, em conjunto com a ACAPO, ACA-M, ADFA, ANACED, APEDV, FPDD, Fundação LIGA e Gulliver submeteram ao Orçamento Participativo da CML o Projeto <i>Lisboa Acessível</i> , que consiste na criação de acessibilidades no eixo Entrecampos - Marquês de Pombal, o qual foi aprovado.
Fundação EDP	No âmbito do Programa Parte de Nós Natal, a Casa das Artes dinamizou a ação Dia das Artes para colaboradores da Fundação EDP.
RHmais	Colaboração nas comemorações dos 25 anos da empresa, através da realização de 20 obras para os colaboradores homenageados.
Faculdade de Arquitetura	Colaboração na iniciativa <i>24 hr inclusive design challenge</i> .
ALEM (Associação Literatura, Literacia e Mediação)   Projeto Laço Social	Duas equipas de três jovens voluntários europeus (European Voluntary Service) participaram nas atividades da Casa das Artes, Clube Sénior e CAO ao longo do ano de 2012.

<b>Objetivo 7</b>	Promover a reflexão e o debate sobre o conceito da complexidade e diversidade humana, nos domínios relacionados com a intervenção da Fundação LIGA		
Indicador	Meta	Realizado	Grau de execução da meta
Nº de Eventos científicos realizados	6	1	17%
Concetualizar e implementar um projeto que contribua para um novo modelo de sociedade, fundamentado no reconhecimento do contributo de vaor único de cada cidadão, na expressão da sua complexa diversidade	Concretização de parcerias; Desenvolvimento concetual e funcional do projeto, Estudo do modelo financeiro para a viabilização e implementação do projeto	100%	100%

Em relação aos dois indicadores anteriores, o primeiro não foi alcançado, pelo facto de se ter optado pela realização de uma conferência de maior dimensão face à proposta inicial. A meta do segundo, foi totalmente atingida, tendo sido cumpridas todas as tarefas previstas no planeamento para 2012. O projeto *Campus de Cultura e Oportunidades*, encontra-se a aguardar a alteração do Plano Diretor da Câmara Municipal de Oeiras.

## Objetivos de Inovação e Desenvolvimento

Em outubro de 2011 a Fundação LIGA recebeu um convite para manifestar o seu interesse na continuidade do projeto Instituto Superior da Funcionalidade Humana. No entanto, face ao contexto económico e às orientações do Ministério da Educação e Ciência em relação ao Ensino Superior a Organização não prevê a médio prazo avançar com este objetivo.

## 2.2.2. ANÁLISE SETORIAL

### ■ CENTRO DE RECURSOS PARA A FUNCIONALIDADE HUMANA

#### Intervenção Precoce na Infância

Para 2012 o Programa adotou duas grandes linhas estratégicas: a primeira no sentido de garantir o rigor e qualidade da intervenção junto dos clientes do Programa IPI; e a segunda tendo em vista o intensificar das relações de parceria. Os resultados obtidos nos vários objetivos que foram descritos no plano de atividades de 2012 foram totalmente alcançados, atingindo-se um grau de execução de 100%.

#### Assegurar aos clientes, serviços de qualidade adequados às suas necessidades

Objetivo	Resultado	Indicador	Meta	Realizado
1.1 Manter o grau de satisfação dos clientes/ Significativos com a prestação do serviço	Satisfação dos clientes (± 65 clientes /significativos inquiridos)	Percentagem de clientes/significativos Satisfeitos e Muito Satisfeitos com a prestação de serviço	≥ 80%	95,1%
		Percentagem de clientes/significativos Muito Satisfeitos com a prestação de serviço	≥ 80%	83,6%
1.2 Contribuir para a capacitação das famílias ou principais cuidadores	Realização de uma ação de informação para 25 famílias/principais cuidadores de clientes do Programa	Nº de ações realizadas	≥ 1	1
1.3 Assegurar o funcionamento do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)	Revisão e melhoria do SGQ de acordo com o referencial EQUASS Assurance	Percentagem de reuniões realizadas no âmbito do SGQ	100%	100%

1.1. Pela análise das respostas ao Questionário de Avaliação da Satisfação dos Clientes, nomeadamente as respostas à questão nº 30 “Considerando todos os aspetos anteriormente referidos assinale o seu Grau de Satisfação Global com o Programa / Serviço” verificou-se que a meta foi alcançada conforme o indicado no quadro acima.

1.2. Foi realizada uma ação temática de formação dirigida às famílias ou principais cuidadores no mês de Junho pelo que o objetivo foi executado a 100%. Esta Sessão temática de (In)Formação sobre Epilepsia foi realizada com a colaboração da EPI (Associação Portuguesa de Familiares, Amigos e Pessoas com Epilepsia) no âmbito do seu Programa Escola e foi aberta à participação de significativos de clientes do Programa Centro de Atividades Ocupacionais. Foram ainda efetuados contactos com Dr. Pedro Strecht (Casa da Praia) e Dr. Pedro Caldeira (Unidade de 1ª Infância do Hospital D. Estefânia) para a dinamização de outra ação relacionada com estratégias para lidar com o comportamento da criança, no entanto por indisponibilidade dos formadores acima designados, não foi possível agendar qualquer sessão.

1.3. Todas as reuniões planeadas foram realizadas. O cumprimento de todas as atividades planeadas ao nível do Sistema de Gestão da Qualidade demonstra o compromisso e envolvimento de todos os elementos do Programa.

### **Promover a qualificação dos recursos humanos para a melhoria da qualidade dos serviços e da satisfação dos clientes e colaboradores**

<b>Objetivo</b>	<b>Resultado</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Realizado</b>
2. Colaborar na formação dos colaboradores do Programa de modo a assegurar a interdisciplinaridade da equipa	Realização de ações temáticas de informação/ formação da equipa	Nº de ações realizadas	≥3	4

Como podemos verificar a meta deste objetivo foi atingida – todos os elementos da equipa estiveram envolvidos na realização deste objetivo, tendo cada um preparado e apresentado em pequeno grupo, de acordo com a sua área de formação, uma ação temática. A equipa acordou que o tema a abordar nestas ações deveria incidir sobre instrumentos de avaliação de competências adequados às características dos clientes do Programa, uma vez que esta era uma lacuna sentida por todos na avaliação de necessidades e monitorização da intervenção realizada. Os temas abordados foram os seguintes: “Curriculum Crescer 0-3 anos de idade”, “ Gross Motor Function Measure”, “Provas de Avaliação em Terapia da Fala” e “Instrumentos de Avaliação em Terapia Ocupacional”.

### **Promover a cooperação com educadoras das estruturas pedagógicas onde os clientes estão integrados**

<b>Objetivo</b>	<b>Resultado</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Realizado</b>
3.1 Responder às necessidades de informação/ formação das educadoras de creches/ Jardins de Infância no âmbito da inclusão de clientes.	Realização de ações de sensibilização/ formação dirigidas às educadoras de infância de creches/ jardins de infância	Nº de ações realizadas	≥1	2
	Realização de contactos por período letivo (presencial, telefónico ou via correio eletrónico), do responsável de caso com a educadora da estrutura pedagógica frequentada pelo cliente	Nº de contactos realizados por período letivo	≥1	3

3.2 Avaliar as ações desenvolvidas pelo Programa IPI de apoio à inclusão dos seus clientes em Creche/ Jardim de Infância	Realizar inquérito de avaliação da satisfação da parceria	Grau de satisfação dos parceiros de Creches/ Jardins de Infância	≥80%	100%
--	---	--	------	------

3.1. O grau de execução do objetivo foi de 100%. Realizou-se em Junho uma Sessão de (In)formação sobre Epilepsia com a colaboração da EPI (Associação Portuguesa de Familiares, Amigos e Pessoas com Epilepsia). Esta ação foi realizada em horário pós laboral e foi efetuado convite a todas as educadoras de infância parceiras de intervenção, tendo-se contado com a presença de 37 de diferentes equipamentos pedagógicos do distrito de Lisboa. Em termos de avaliação global da ação, 94,4% dos participantes revelaram-se “muito satisfeito”, 97,3% consideraram que a mesma teve “muito interesse” para a sua formação pessoal e profissional e 86% classificaram-na como “muito adequada” face à satisfação das suas necessidades de formação e expectativas. Em Dezembro foi realizada outra ação de formação a pedido dos parceiros de intervenção do Agrupamento de Escolas N.º 1 de Loures com o tema “ A Criança/ Jovem com Multideficiência – Um Olhar”, dinamizada por um Terapeuta da Fala e um Terapeuta Ocupacional do Programa IPI em colaboração com o Programa Vida Autónoma da Fundação LIGA. Esta acção foi igualmente realizada em horário pós laboral e participaram na ação 25 docentes de diversas áreas de intervenção, nomeadamente: da equipa local de intervenção precoce do Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância (SNIPI), do ensino especial e do ensino regular. Em termos de avaliação global da ação, 46% das participantes revelaram-se “muito satisfeito”, 50% “satisfeito” e apenas 4% “pouco satisfeito”.

Relativamente ao número de contactos realizados do responsável de caso com a educadora da estrutura pedagógica frequentada pelo cliente, verificou-se uma média de 3 contactos (presencial, telefónico ou e-mail) por período letivo, pelo que a execução prevista foi alcançada. Será no entanto de salientar que no período letivo de Setembro a Dezembro a média de contactos aumentou, o que está diretamente relacionado com o início do ano letivo, momento em que são elaborados a maioria dos Planos Individuais de Intervenção dos clientes, implicando necessariamente maior articulação com parceiros de intervenção. Outro aspeto que poderá ter contribuído para o valor alcançado, foi o facto de esta atividade estar diretamente relacionada com o objetivo de desempenho dos colaboradores do Programa.

3.2. No final do ano letivo (meses de Junho e Julho /2012), foi realizado um Inquérito de Avaliação da Satisfação dirigido às entidades, nomeadamente Creches/ Jardins de Infância, com as quais o Programa Intervenção Precoce na Infância da Fundação LIGA, naquele ano letivo, estabeleceu ou deu continuidade a uma relação de parceria para a elaboração, implementação e avaliação do Plano Individual dos Clientes integrados. O questionário foi enviado a todas as Creches/Jardins de Infância dos clientes que tinham iniciado frequência no Programa até Dezembro de 2011, através de correio eletrónico ou entregue pessoalmente à educadora titular da sala do cliente. Do total de 57 questionários entregues foram recebidos 52 questionários, correspondendo a uma taxa de devolução de 91%.

Pela análise das respostas à questão n.º 10 “Considerando todos os aspetos anteriormente referidos assinala qual o seu Grau de Satisfação Global com a parceria” verificou-se que a meta foi claramente alcançada conforme o indicado no quadro acima.

## Recursos para Educação

### Escola de Ensino Especial

O Plano de Atividades para 2012 previa a realização de três atividades, numa perspetiva de melhoria contínua dos serviços, tendo sido na sua totalidade alcançados. Neste sentido, salientamos que o grau de cumprimento dos objetivos do Plano de Atividades foi de 100%.

#### Assegurar aos clientes serviços de qualidade adequados às suas necessidades

Objetivo	Resultado	Indicador	Meta	Realizado
1.1 Manter o grau de satisfação dos clientes/ Significativos com a prestação do serviço	Satisfação dos clientes	Percentagem de clientes/significativos Satisfeitos e Muito Satisfeitos com a prestação de serviço	100%	100%
		Percentagem de clientes/significativos Muito Satisfeitos com a prestação de serviço	≥70%	75%
1.2 Assegurar o funcionamento do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)	Revisão e melhoria do SGQ de acordo com o referencial EQUASS Assurance	Percentagem de reuniões realizadas no âmbito do SGQ	100%	100%

1.1. O Programa realizou a avaliação da prestação de serviços junto dos seus clientes/significativos, tendo-se obtido um grau de satisfação de 100% e alcançando a meta acima referida.

1.2 Todas as reuniões previstas foram realizadas, com envolvimento de todos os elementos da equipa, atingindo-se o grau de realização do objetivo, 100%.

#### Promover a qualificação dos recursos humanos para a melhoria da qualidade dos serviços e da satisfação dos clientes e colaboradores

objetivo	Resultado	Indicador	Meta	Realizado
2. Colaborar na formação dos colaboradores do Programa de modo a dar resposta as necessidades dos clientes	Realização de ações temáticas de informação/ formação da equipa	Nº de ações realizadas	≥ 1	1

No sentido de melhorar a intervenção com os clientes, foi realizado para a equipa técnica uma acção de informação/ formação sobre a temática, “Breve abordagem do Modelo Canadiao do desempenho ocupacional e seus pressupostos (formulação de objetivos gerais e específicos)”, permitindo assim o desenvolvimento de novas competências, atingindo-se a meta do objetivo.

## Atividades Ocupacionais

Analisando os resultados obtidos nos vários objetivos descritos no Plano de Atividades de 2012 do Centro Atividades Ocupacionais, verificamos que o grau de cumprimento dos objetivos é de 80%.

### Assegurar aos clientes serviços de qualidade adequados às suas necessidades

objetivo	Resultado	Indicador	Meta	Realizado
1.1. Manter o grau de satisfação dos clientes/ Significativos com a prestação do serviço	Satisfação dos clientes	Percentagem de clientes/significativos Satisfeitos e Muito Satisfeitos com a prestação de serviço	100%	95%
		Percentagem de clientes/significativos Muito Satisfeitos com a prestação de serviço	≥70%	70%
1.2. Introduzir ações de melhoria resultantes da avaliação realizada em 2011	Implementação de melhoria	Nº de ações realizadas	≥2	2
1.3. Assegurar o funcionamento do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)	Revisão e melhoria do SGQ de acordo com o referencial EQUASS Assurance	Percentagem de reuniões realizadas no âmbito do SGQ	100%	100%
1.4. Aumentar a participação dos Clientes/ nas atividades de avaliação do Programa/Serviço	Participação dos clientes na avaliação do Programa	Nº de reuniões	≥2	5
1.5. Aumentar a faturação do Programa/Serviço.	Aumentar a venda dos produtos do Atelier de papel maché	Receita 2012-Receita 2011) /Receita 2011 x 100	≥ 23%	-0,39%

1.1. Numa perspetiva de melhoria contínua dos serviços prestados aos clientes, o programa aplicou um questionário de avaliação de satisfação dirigido aos clientes e significativos, que decorreu durante o mês de Julho, tendo sido inquiridas 62 famílias dos clientes que frequentaram o Programa.

No que diz respeito ao grau de satisfação dos clientes/significativos face ao serviço prestado pelo Programa, 95% encontram-se *satisfeitos e muito satisfeitos*; não tendo a meta sido atingida (100%). Quanto ao indicador clientes *muito satisfeitos*, a meta prevista (≥70%) foi atingida.

1.2. Ao longo do ano o Programa previa desenvolver duas ações de melhoria, indo assim ao encontro de necessidades recolhidas junto dos significativos. Estas ações tiveram como objectivo promover momentos de partilha de informação entre a equipa e os significativos, bem como contribuir para a capacitação dos mesmos.

A equipa organizou 5 sessões temáticas, uma das quais com a colaboração da Associação Portuguesa de Familiares, Amigos e Pessoas com Epilepsia. Os temas abordados foram: *legislação – a sua atualização; Como prevenir as lesões músculo-esqueléticas; Epilepsia; Integração Sensorial e Qualidade de*

vida: posturas e posicionamentos. Estas ações envolveram a participação de 42 significativos do Programa, tendo 90% dos participantes revelando-se “muito satisfeitos” com as mesmas.

A meta deste objetivo foi alcançada ( $\geq 2$ ), realizando-se 5 ações de informação/formação.

1.3. No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, realizaram-se reuniões envolvendo a participação de todos os elementos da equipa do Programa, para planeamento e avaliação da dinâmica do programa, bem como revisão e elaboração de documentos, alcançando-se a meta do objetivo (100%).

1.4. No sentido de promover a participação ativa dos clientes, o Programa implementou e dinamizou vários focus-group de clientes, envolvendo-os na avaliação da prestação de serviços do Programa. No início estava previsto a realização de duas reuniões com os clientes, mas no primeiro encontro verificou-se a necessidade da realização de vários encontros (5), de modo a facilitar a apreensão de diferentes conceitos, desenvolver competências, mas principalmente ajudá-los a refletir e desenvolver a capacidade crítica de cada um.

A avaliação dos serviços prestados pelos clientes, permitiu a recolha de sugestões de melhoria, algumas implementadas no decorrer do ano e outras que serão incluídas no plano de melhoria para 2013. O grau de execução deste objetivo é de 100% tendo sido alcançado a meta ( $\geq 2$  - realizadas 5 reuniões).

1.5. Relativamente ao aumento da faturação através da comercialização de produtos do Ateliê de Papel Maché, o resultado alcançado ficou aquém da meta prevista, tendo o grau de concretização do objetivo atingido um valor muito inferior ao esperado (44%). Embora se tenha divulgado os produtos nas vendas organizadas pela Fundação LIGA, verificou-se uma quebra nas aquisições dos mesmos, que poderá ser justificada pelo clima económico-financeiro que atravessamos.

### **Promover a qualificação dos recursos humanos para a melhoria da qualidade dos serviços e da satisfação dos clientes e colaboradores**

<b>Objetivo</b>	<b>Resultado</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Realizado</b>
2. Colaborar na formação dos colaboradores do Programa de modo a dar resposta as necessidades dos clientes	Realização de ações temáticas de informação/ formação da equipa	Nº de ações realizadas	$\geq 1$	1

O Programa desenvolveu uma ação temática de informação/ formação para a equipa terapêutica sobre “ Modelo Canadiao do desempenho ocupacional e seus pressupostos (formulação de objetivos gerais e específicos) ”, no sentido de atualizar as suas competências, alcançando-se assim a meta do objetivo.

## Formação Profissional e Emprego

### Escola de Produção e Formação Profissional (EPFP)

No ano de 2012, os objetivos do Plano de Atividades da Escola de Produção e Formação Profissional (EPFP) contribuíram para o alcance do objetivo estratégico 01 da Fundação LIGA, *Garantir rigor e qualidade na intervenção para alcançar a excelência da ação*, salientando-se um grau de execução de 95% no conjunto de todos os objetivos específicos definidos no mesmo, o que representa um aumento de vinte e sete pontos percentuais face ao alcançado no ano anterior.

No entanto, a análise dos diferentes resultados permite identificar que foram os objetivos ligados à sustentabilidade da Organização que registaram maior desfasamento face às metas definidas.

### Assegurar aos clientes da EPFP, serviços de qualidade adequados às suas necessidades

Este objetivo global desdobrou-se em 10 objetivos específicos e 11 resultados /indicadores.

Objetivo	Resultado	Indicador	Meta	Realizado
1.1. Manter o grau de satisfação dos clientes com a prestação do serviço	Satisfação dos clientes com os serviços prestados	Percentagem de Clientes satisfeitos e muito satisfeitos	≥ 91%	93%
		Percentagem de Clientes muito satisfeitos	≥ 75%	64%
1.2. Melhorar a relação pedagógica formador - formando	Satisfação dos clientes com a intervenção do monitor de formação	Percentagem de clientes satisfeitos e muito satisfeitos nas questões que no questionário de avaliação de reação avaliam a intervenção do formador	≥ 70%	94%
1.3. Manter o grau de satisfação dos parceiros no âmbito das parcerias existentes para a prestação de serviços aos clientes	Satisfação das Empresas com a parceria com a EPFP	Percentagem de Empresas Muito Satisfeitas com a parceria com EPFP	≥ 80%	100%
1.4. Introduzir ações de melhoria resultantes da avaliação realizada em 2011	Ações de Melhoria implementadas	Nº de Ações de Melhoria implementadas	≥ 1	4 (100%)
1.5. Assegurar o funcionamento do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)	Revisão e melhoria do SGQ de acordo com o referencial EQUASS Assurance	Percentagem de cumprimento do plano de reuniões	100%	100%

<b>Objetivo</b>	<b>Resultado</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Realizado</b>
1.6. Aumentar o nº de sugestões de clientes	Participação dos clientes através da apresentação de Sugestões	Nº de sugestões apresentadas por clientes no âmbito do Sistema de Gestão de Reclamações & Sugestões	≥ 7	5
1.7. Implementar a componente de Formação de Base	Desenvolvimento de ações da componente de formação de base	Nº de ações desenvolvidas	3	2
1.8. Implementar a componente de Formação para a Integração	Desenvolvimento de ações da componente de formação para a integração	Nº de ações desenvolvidas	3	3
1.9. Adequar a <i>Formação Tecnológica</i> dos diferentes cursos aos referenciais do CNQ	Cursos da EFPF adaptados de acordo com os referenciais do CNQ	Percentagem de cursos adaptados	100%	11 (100%)
1.10. Aumentar o nº de formandos que realizam experiência em formação prática em contexto de trabalho (FPCT)	Desenvolvimento da componente de experiência em formação prática em contexto de trabalho (FPCT)	Percentagem de formandos com experiência em formação prática em contexto de trabalho (FPCT)	≥ 80%	76%

1.1. No que diz respeito à avaliação global dos serviços dispensados pela EFPF aos seus clientes, 93% declarou-se pelo menos satisfeito com os serviços prestados, superando-se assim largamente a meta definida, resultado que foi idêntico ao alcançado no ano transato. Analisando apenas a percentagem de clientes muito satisfeitos (64%), verificamos que a meta não foi atingida estando as principais razões relacionadas com aspetos de instalações e equipamentos.

1.2. A satisfação dos clientes com a intervenção do formador/monitor de formação (itens: clareza da linguagem utilizada, disponibilidade para responder a dúvidas e estratégias de motivação do grupo) é medido ao nível do questionário de avaliação de reação, a que os clientes respondem no final de cada ação. O resultado alcançado neste objetivo superou largamente a meta definida, sendo também superior ao alcançado no ano passado.

1.3. Os resultados obtidos ao nível da satisfação dos parceiros com a EFPF revelam que estes pontuaram na categoria máxima, ou seja, “muito satisfeito” cada um dos parâmetros de avaliação: desempenho do profissional, metodologias do acompanhamento disponibilizado pela EFPF e mais-valia da parceria. Estes excelentes resultados foram idênticos aos obtidos no ano passado.

1.4. Este ano foram implementadas 4 ações de melhoria da prestação de serviços, tendo-se assim superado a meta definida. Baseando-nos na avaliação efetuada no ano anterior (pela equipa e por clientes), foram implementadas as seguintes ações: reformulação do mobiliário da Recepção, reorganização do espaço no balneário feminino (pisos -1); despiste e treino em competências da área administrativa de formandos de diversos cursos; aquisição<sup>8</sup> de equipamento informático para a sala

<sup>8</sup> No âmbito da Medida de Apoio ao Investimento a Entidades de Reabilitação (MAERP), IEFPP.

de informática. No seu conjunto, estas ações contribuíram para a melhoria das condições de mobilidade e funcionalidade de espaços formativos e de suporte, para o seu melhor apetrechamento e para o aumento de competências de empregabilidade dos formandos, nas áreas de informática, pacote/reprografia e arquivo.

1.5. Todas as reuniões previstas foram realizadas, com envolvimento de todos os elementos da equipa e de clientes, atingindo-se o grau de realização do objetivo em 100%.

1.6. Numa ótica de incentivo à participação dos clientes na dinâmica organizacional, fomentando o seu espírito crítico construtivo, alcançou-se um resultado de 5 sugestões apresentadas por clientes da EPFP, o que ficou aquém da meta prevista. Algumas destas sugestões foram implementadas durante o ano de 2012, outras foram agendadas em Plano de Melhoria Contínua para o ano de 2013.

1.7 Realizaram-se 2 das 3 ações previstas da componente de formação de base (B3, ou seja, 9º ano de escolaridade), pois os critérios definidos pelo IEFP para acesso a esta componente bem como para dimensão mínima da turma, não permitiram iniciar o desenvolvimento do 3º grupo previsto. Em termos qualitativos, contudo, os resultados positivos alcançados pelos clientes no decurso das ações ultrapassam largamente o mero resultado quantitativo pois espelham um considerável aumento de competências globais a par de um renovado empenho e motivação perante a circunstância de tipo 'escolar'/estudo', à qual muitos deles reagiram negativamente durante o seu percurso de escolaridade.

1.8 Realizaram-se as 3 ações previstas ao nível da componente de formação para a integração, abrangendo 37 clientes que alcançaram os objetivos propostos para a ação frequentada ou seja, identificar diferentes estratégias para combater a discriminação pessoal, social e profissional para defender os seus direitos.

1.9 Ao longo do ano de 2012 concluiu-se o processo de adoção dos referenciais inseridos no Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ) nos cursos de formação profissional desenvolvidos pela EPFP, pelo que a meta deste objetivo foi alcançada – os referenciais foram analisados com os monitores; avaliaram-se as unidades de formação (UFCD) e conteúdos programáticos que exigirão reformulações na EPFP, por razões de equipamentos, materiais ou formação dos monitores; foram também construídos instrumentos para monitorizar a aprendizagem dos formandos (mapas de unidades de competência – MUC).

1.10 A Formação Prática em Contexto de Trabalho (FPCT) decorre em empresas da comunidade, permitindo um "aprender-fazendo" em contexto real, fator que se revela como determinante na contratação das pessoas com deficiência e incapacidades. A meta do objectivo não foi totalmente alcançada pois entre os 15 finalistas de curso, apenas 13 clientes apresentavam competências para desenvolvimento de formação prática em contexto trabalho (competências do domínio comportamental – *saber-ser*, *saber-estar* – e competências de tipo técnico) e destes, apenas 10 foram inseridos em empresas de forma a consolidarem competências adquiridas na componente tecnológica e adquirirem novas competências (2 não puderam realizar esta componente pois colocaria em causa a frequência da formação de base e 1 recusou a realização de FPCT).

### Aumentar o nível de participação dos clientes na dinâmica organizacional

Objetivo	Resultado	Indicador	Meta	Realizado
2.1. Aumentar a participação dos Clientes nas atividades de avaliação do Programa/Serviço	Participação dos clientes nas reuniões de avaliação do Programa/Serviço	Nº reuniões realizadas	≥ 3	6 (100%)

2.1. A meta deste objetivo foi plenamente alcançada; este ano foram realizadas pela primeira vez reuniões com clientes dos diferentes cursos, aplicando-se uma adaptação da metodologia focus-group e ajustando-a às suas características cognitivas. As reuniões, em número de 6, distribuíram-se por 3 momentos no ano, tendo como temas específicos: a apreciação (avaliação) da acção da EPFP junto dos seus clientes, a participação dos clientes na dinâmica organizacional e a recolha de sugestões/ideias para melhorar os serviços prestados (contributos para o planeamento).

Registaram-se 41 participações de clientes/formandos dos diversos cursos de formação profissional, os quais tiveram oportunidade de desenvolver competências de reflexão e análise crítica de situações do seu quotidiano formativo na LIGA, desta forma promovendo a sua capacitação para o exercício de uma cidadania mais responsável e interveniente.

### Assegurar a sustentação da atividade da Organização

Objetivo	Resultado	Indicador	Meta	Realizado
3.1. Aumentar a faturação do Programa/Serviço, nas áreas de Restauração (catering), Artes Gráficas e Costura	Aumento da faturação com a venda de produtos /serviços.	Aumento da faturação	≥ 23%	- 30,6%
3.2. Atingir o volume de horas de formação previsto na candidatura	Volume de formação realizado	Percentagem de cumprimento do volume de formação previsto em candidatura	≥ 80%	74%

3.1. Este foi o objetivo que em larga medida comprometeu o grau de execução do plano de atividades da EPFP, pois a faturação do conjunto das 3 áreas representou -30,6% da meta prevista (correspondendo a um grau de execução de 56% do objetivo). Analisando os resultados obtidos em cada área, constata-se que artes gráficas cresceu 1%, costura aumentou a faturação em 14,7%, enquanto a área de catering registou um crescimento negativo de quase 50% (-48,2%), o que influenciou o resultado final de forma muito expressiva. Esta situação ficou a dever-se ao menor volume de encomendas de produtos/serviços por parte de clientes externos; por outro lado, existe internamente uma grande dificuldade na dinamização da carteira de clientes uma vez que por questões financeiras a Fundação não pode dispor de um recurso humano da área comercial para esse fim.

3.2. A meta para o volume de formação executado não foi totalmente alcançada, embora se tenha conseguido mensalmente um número médio de clientes muito próximo do estipulado; apesar de aquém do esperado, registando-se no entanto um crescimento positivo desde o ano de 2010.

Para este resultado contribuíram diversos fatores:

- Desfasamento entre a métrica usada para estimativa do valor de volume de formação em sede de candidatura do projeto (Nº de formandos × Nº de horas a frequentar) e a métrica usada ao nível dos resultados e pela qual a atividade formativa da Fundação LIGA é efetivamente financiada (Nº de formandos × Nº de horas efetivamente frequentadas), sendo que esta não inclui as horas de faltas dadas pelos formandos;
- Atraso na aprovação da candidatura por parte do IEFP implica que não se pôde dar início aos dois novos cursos de 2012 (operador agrícola e empregado de mesa), pois antes da aprovação da candidatura anual, a entidade financiadora apenas autoriza o desenvolvimento das ações de continuidade (cursos e formandos transitados do ano civil anterior);
- Dificuldades no recrutamento dos monitores dos dois novos cursos, devido aos escassos recursos financeiros da Organização;
- O aumento do número de formandos do curso de Assistente Administrativo, previsto em candidatura, apenas foi possível em Julho, altura em que foram instalados os equipamentos informáticos adquiridos no âmbito de projeto financiado pela Medida de Apoio ao Investimento a Entidades de Reabilitação (MAERP), IEFP.

### **Centro de Recursos Local (CRL)**

Os resultados obtidos nos vários objetivos inseridos no Plano de Atividades de 2012 revelam um grau de cumprimento de apenas 55%, que fica unicamente a dever-se ao não cumprimento por parte dos Centros de Emprego do nº de encaminhamentos previstos em candidatura. De facto, verifica-se que a estimativa enviada pelos Centros de Emprego da rede do Instituto de Emprego e Formação Profissional, IP (para o qual a Fundação LIGA constitui Centro de Recursos) aumentou ligeiramente de 2011 para 2012, contudo o nº de encaminhamentos efetivamente realizados por parte dos mesmos para a Fundação, reduziu praticamente para metade, no mesmo período. De referir que nesta qualidade de Centro de Recursos, a Fundação LIGA está dependente dos encaminhamentos dos Centros de Emprego para a realização da atividade, não podendo por iniciativa própria angariar clientes.

No ano de 2012, a Fundação LIGA atuou como Centro de Recursos para os centros de emprego de Alcântara, Benfica, Picoas, Conde Redondo, Loures e Amadora. Assim, no que respeita à atividade do Centro de Recursos neste ano, destacamos que tal como em anos anteriores todos os beneficiários encaminhados (num total de 27 no ano de 2012) foram prontamente atendidos nas diversas medidas - Informação, Avaliação, Orientação e Qualificação para o Emprego (IAOQE); Apoio à Colocação (AC) e Acompanhamento Pós-Colocação (APC). Não obstante, na maioria dos objetivos a realização ficou muito aquém da meta definida, conforme se apresenta no quadro abaixo.

**Assegurar aos clientes de Centro de Recursos, serviços de qualidade adequados às suas necessidades**

<b>Objetivo</b>	<b>Resultado</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Realizado</b>
I.1. Implementar ações de IAOQE	Abranger todos os candidatos encaminhados pelos CTE para IAOQE	Nº de clientes em IAOQE	33	14 (42%)
I.2. Realizar a Avaliação dos clientes encaminhados pelos CTE	Abranger todos os candidatos encaminhados pelos CTE em fase de Avaliação	Nº de clientes em fase de Avaliação	68	16 (24%)
I.3. Implementar ações de Apoio à Colocação em fases de Procura de Emprego e Experimentação de Postos de Trabalho	Abranger todos os candidatos encaminhados pelos CTE para Apoio à Colocação (AC)	Nº de clientes em Apoio à colocação	35	5 (14%)
I.4. Implementar ações de Acompanhamento Pós Colocação	Abranger todos os candidatos encaminhados pelos CTE para Acompanhamento Pós Colocação (APC)	Nº de clientes em APC	33	8 (24%)
		Número de clientes que concluíram a medida de APC	4	5 (125%)
I.5. Assegurar o funcionamento do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)	Revisão e melhoria do SGQ de acordo com o referencial EQUASS Assurance	Percentagem de cumprimento do plano de reuniões	100%	100%

I.1. A meta deste objetivo não foi atingida salientando-se que esta se baseia numa previsão definida pelo IIEFP e que só pode ser conseguida se existirem os encaminhamentos pelos respetivos centros de emprego. Assim, em vez dos 33 encaminhamentos previstos pelos CTE's apenas foram encaminhadas 14 candidatas para IAOQE, tendo todos eles sido atendidos – face à meta prevista, este resultado representa 42%.

I.2. A meta não foi atingida, pois dos 68 encaminhamentos previstos pelos Centros de Emprego apenas foram encaminhados 16 beneficiários para serem avaliados e encaminhados para as devidas medidas – representando assim 24% do estimado.

I.3. Embora a meta deste objetivo não tenha sido atingida, mais uma vez porque os centros de emprego não encaminharam o número previsto de candidatos, podemos referir que dos 5 candidatos encaminhados para apoio à colocação, para procura de emprego e experimentação de postos de trabalhos, 3 (60%) foram colocados em mercado de trabalho durante os 6 meses de acompanhamento máximo elegível. Os 3 beneficiários realizaram contratos com termo certo (6 meses).

1.4. A meta definida não foi atingida pois este parâmetro está interligado diretamente com o Apoio à Colocação e com o conseqüente número de integrações profissionais assim como com o número de encaminhamentos para esta medida por parte dos Centros de Emprego. Dos 8 clientes em processo de acompanhamento pós-colocação, 5 transitaram já do ano de 2011 e os outros 3 resultaram da seqüência do seu processo de apoio à colocação. Os 5 clientes que concluíram a medida atingiram o tempo máximo elegível para o acompanhamento (12 meses). Destes, 2 cessaram a atividade e encontram-se inscritos novamente nos respetivos centros de emprego para procura de novo emprego.

1.5. Todas as atividades previstas foram realizadas, com envolvimento dos elementos da equipa, atingindo-se o grau de realização do objetivo em 100%.

## OED

Os resultados obtidos nos vários objetivos descritos na ação estratégica do Plano de Atividades de 2012 foram maioritariamente alcançados e num caso até superado relativamente à meta prevista. Neste sentido, salientamos que o grau de cumprimento dos objetivos da ação estratégica foi de 83%.

### **Sensibilizar grandes empresas e decisores intermédios e de topo para a integração profissional da pessoa com deficiência**

Objetivo	Resultado	Indicador	Meta	Realizado
1.1 Aumentar o número de reuniões de prospeção, com a participação da coordenadora, com decisores intermédios e de topo de grandes empresas	Reuniões de prospeção, com a participação da coordenadora, com decisores intermédios e de topo de grandes empresas	Nº de reuniões realizadas	10	15
1.2 Melhorar a estratégia de comunicação da OED	Reformulação da estratégia de comunicação da OED	Reformulação da estratégia de comunicação da OED	100%	0

1.1. Este objetivo foi claramente superado, tendo havido por parte da equipa um grande enfoque nestas ações de forma a potenciar a integração profissional das pessoas com deficiência.

1.2. Não foi possível encontrar nenhuma empresa da área da comunicação, disponível para colaborar, a título gracioso, na revisão à abordagem empresarial por parte da OED, devido ao facto destas empresas não poderem atualmente dispensar recursos humanos para outras situações que não aquelas que têm a ver com a sua sustentabilidade.

### **Aumentar o número de integrações profissionais ao abrigo do emprego apoiado**

<b>Objetivo</b>	<b>Resultado</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Realizado</b>
2. Aumentar, face a 2011, o nº de integrações profissionais ao abrigo da medida de emprego apoiado (que pode ser desenvolvido nas seguintes modalidades: estágio de inserção, contrato de emprego inserção e contrato de emprego apoiado – Decreto lei nº 290/2009 artigo 39 pág. 7489)	Integrar Pessoas com deficiência ao abrigo da medida de emprego apoiado	Nº de integrações profissionais ao abrigo da medida de emprego apoiado	7	7

Este objetivo foi alcançado, sendo que 4 pessoas foram contratadas na modalidade de contrato de emprego inserção e 3 na de estágio de inserção. Foram ainda entregues 2 candidaturas a estágios de inserção em 25 de Outubro de 2012, tendo a empresa recebido o termo de aceitação a 19 de Dezembro, pelo que o início das funções transitou para 2013. Aliás, este tem sido um dos grandes problemas na aplicação desta medida, uma vez que os processos de aprovação das candidaturas nunca respeitaram o prazo previsto na legislação (alguns demoraram mesmo entre 3 a 5 meses a serem aprovados), tendo os empresários manifestado já o seu desagrado face a esta situação que não se coaduna de forma alguma com as necessidades efetivas das empresas. A implementação de contratos de emprego apoiado, constituiu-se como uma das grandes dificuldades sentidas ao longo deste ano, pois apesar de se terem encontrado duas empresas que expressaram um interesse inicial em colaborar com a OED neste objetivo, elas acabaram por desistir. Todas as outras empresas por nós contactadas referiram não ver qualquer mais-valia neste apoio específico para a integração de pessoas com deficiência. Atualmente, são cerca de 20 os clientes da OED que deveriam beneficiar desta medida de contrato de emprego apoiado, uma vez que não revelam competências para integração em mercado normal de trabalho. Estes clientes representam cerca de 10% do nosso universo, uma vez que tivemos uma média de 198 candidatos para integração em mercado aberto de trabalho em 2012.

## Clube Sénior

Ao nível da execução global do Plano de Atividades de 2012, alguns dos objetivos consagrados revelaram-se demasiado ambiciosos, alcançando-se uma taxa de realização global de 83% das metas desejadas (apenas foram alcançadas com pleno êxito cinco das nove metas estabelecidas).

### Assegurar aos clientes, serviços de qualidade adequados às suas necessidades

Objetivo	Resultado	Indicador	Meta	Realizado
1.1. Manter o grau de satisfação dos clientes / significativos com a prestação do serviço	Satisfação dos clientes	Percentagem de clientes <i>Satisfeitos</i> e <i>Muito Satisfeitos</i>	≥ 82 %	82 %
		Percentagem de clientes <i>Muito Satisfeitos</i>	≥ 45 %	38 %
1.2. Introduzir ações de melhoria resultantes da avaliação realizada em 2011	Melhoria da prestação de serviços	N.º de Ações de Melhoria implementadas	4	4
1.3. Assegurar o funcionamento do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)	Revisão e melhoria do SGQ de acordo com o referencial EQUASS Assurance	Cumprimento do Plano de Reuniões entre a equipa técnica e a Coordenação do Serviço	100%	100%
1.4. Sensibilizar os clientes para a importância das sugestões de melhoria dos serviços prestados	Envolvimento dos clientes no processo de melhoria contínua do Programa	N.º de sugestões apresentadas por clientes no âmbito do Sistema de Gestão de Reclamações & Sugestões	≥ 6	1

1.1.A meta deste objetivo baseia-se nos resultados do questionário de avaliação de satisfação dos clientes com os serviços prestados pelo Programa, tendo os dados apurados revelado que 82% dos clientes encontram-se *satisfeitos* e *muito satisfeitos*, pelo que a meta foi alcançada (≥ 82%). Considerando a segunda meta traçada, relativa à percentagem de clientes muito satisfeitos, verifica-se que a mesma não foi atingida, dado que entre os clientes inquiridos, apenas 38% se enquadraram neste nível de satisfação. O valor alcançado ficou abaixo do valor registado no ano anterior e que serviu de referência para a meta em 2012.

1.2.Relativamente à implementação das 4 medidas de melhoria previstas, relacionadas com a dinâmica de prestação do serviço/funcionamento do Programa, que resultaram da avaliação do ano anterior, a taxa de concretização foi de 100%, alcançando-se a meta desejada relativamente a este objetivo traçado. A primeira medida visou uma melhoria da informação e divulgação de outros eventos e iniciativas Institucionais, tendo-se reservado um espaço no placard informativo do Clube para a afixação deste tipo de informação, procedendo-se também à divulgação das mesmas nas reuniões gerais de membros do Clube Sénior, de carácter mensal. A segunda medida de melhoria, envolveu a implementação do Contrato de Prestação de Serviços em relação a todos os clientes, ao nível do Processo-Chave da resposta social. As restantes duas medidas propostas, foram a

reorganização do espaço físico de funcionamento do Clube e a reorganização e atualização global dos processos individuais dos clientes, através da promoção de entrevistas de atualização diagnóstica individualizadas com todos os clientes do Programa.

1.3. Foram concretizadas as 3 reuniões previstas entre a equipa técnica e a Coordenação do Programa para assegurar este objetivo, registando-se uma taxa de concretização de 100% no final do exercício.

1.4. Em relação a este objetivo, o resultado alcançado ficou muito abaixo do esperado, registando-se em 2012 apenas uma sugestão formalizada por clientes do Clube Sénior no âmbito do SGQ. A metodologia de envolvimento e participação ativa dos clientes no processo de tomada de decisão e na gestão, enraizada no funcionamento do programa através das Reuniões Gerais de Membros, pode ajudar a explicar esta baixa participação ao nível da formalização de sugestões no âmbito do SGQ, dado que os clientes privilegiam a relação de proximidade e um acolhimento direto para a apresentação das suas propostas. Ao longo do ano, no âmbito destas reuniões gerais com os clientes do Serviço, foram apresentadas várias sugestões por parte dos clientes (registadas em Ata de Reunião e na Bolsa de Ideias dos Clientes), todas elas relacionadas e direcionadas especificamente com o funcionamento do clube, às quais se procurou atender, sem que os clientes sentissem necessidade de apresentar a(s) sua(s) sugestões no âmbito do SGQ, apesar do permanente reforço positivo para que o fizessem.

#### **Aumentar o nível de participação dos Clientes e Significativos na dinâmica Organizacional**

<b>Objetivo</b>	<b>Resultado</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Realizado</b>
2.1. Reforçar o Intercâmbio dos clientes do Clube Sénior com outros Programas da Organização	Reforço do sentimento de pertença dos clientes com a Organização	Percentagem de aumento do N.º de Intercâmbios realizados com outros Programas	≥ 20 % (n ≥ 10)	75% (n=14)
2.2. Reforçar a participação dos clientes do Clube Sénior em ações de voluntariado Institucional	Aumento do N.º de ações de voluntariado institucional desempenhadas pelos clientes	Percentagem de aumento do N.º de ações realizadas	≥ 20 % (n ≥ 10)	-0,13% (n=7)
2.3. Consolidar competências de autonomia dos membros do Clube na dinamização de atividades do Programa/Serviço	Aumento do N.º de atividades desenvolvidas em regime de autonomia / autorregulação pelo grupo de clientes	Percentagem de aumento do N.º de atividades desenvolvidas em regime de autonomia pelo grupo de clientes	≥ 15 % (n ≥ 40)	0% (n=34)
2.4. Manter o nível de envolvimento e de participação dos Clientes/Significativos na tomada de decisões sobre as atividades do Programa/Serviço	Decisões participadas e valorização do contributo dos clientes / significativos na dinâmica do Programa/Serviço	N.º de sessões/reuniões com o grupo de clientes / significativos do Clube Sénior	12	12

2.1. A meta proposta foi amplamente superada, com a realização de um total de 14 iniciativas de interação dos membros do Clube Sénior com clientes de outros Programas/Serviços da Organização, o que corresponde a uma taxa de aumento de 75% face ao realizado no ano transato.

2.2. A taxa de execução deste objetivo foi de 70% em relação à meta proposta, tendo-se concretizado apenas 7 das 10 ações de voluntariado previstas no ano. Em 2012 não foi viável nem oportuno proporcionar outras iniciativas na dinâmica organizacional que permitissem alcançar o objetivo traçado, não se verificando assim o aumento desejado relativamente a este tipo de iniciativas.

2.3. A este nível, a taxa de execução global foi de 85% em relação à meta proposta, pela concretização de 34 das 40 ações desejadas, tendo-se apenas igualado o n.º de iniciativas realizadas no ano transato neste domínio. Este decréscimo esteve associado ao facto de se ter privilegiado a participação dos clientes no projeto "*Mais Participação*", que envolveu ocupou 4 sessões semanais no último trimestre de 2012, acabando por inviabilizar o desenvolvimento de outras ações em regime de autonomia e autorregulação por parte dos clientes. Atendendo às iniciativas concretizadas, verifica-se um n.º médio de 21 participantes nas atividades desenvolvidas neste regime, subindo um valor face ao registado no ano anterior, apesar do decréscimo registado no universo do grupo de clientes, o que traduz um ligeiro aumento do nível de adesão às atividades desenvolvidas neste regime.

2.4. A taxa de concretização da meta estabelecida foi assegurada em 100%, com a realização de 6 reuniões gerais de membros do Clube Sénior por semestre, de acordo com a periodicidade proposta, justificando-se no mês de Outubro uma reunião extra relacionada com a organização da Colónia de Férias realizada, conforme se descreve no quadro que se apresenta.

## ■ CLÍNICA DE MEDICINA, (RE) HABILITAÇÃO E BEM ESTAR

### Saúde, (RE) Habilitação e Bem Estar

O plano de atividades para 2012 previa a realização de treze objetivos, sendo de referir que a sua execução foi acompanhada através do processo de monitorização, realizado trimestralmente com o envolvimento da equipa do Programa. A maioria dos objetivos foi atingida, ficando quatro objetivos aquém da meta traçada, relacionados com a sustentabilidade da atividade do Programa. Neste sentido, o grau de execução dos objetivos do Plano de atividades foi de 89%.

**Assegurar aos clientes serviços de qualidade adequados às suas necessidades**

Objetivo	Resultado	Indicador	Meta	Realizado
1.1 Manter o grau de satisfação dos clientes/significativos com a prestação do serviço	Satisfação dos clientes	Percentagem de clientes satisfeitos e muito satisfeitos	≥ 90%	100 %
		Percentagem de clientes muito satisfeitos	≥ 60%	100%
1.2 Introduzir ação de melhoria resultante da avaliação realizada em 2011	Melhoria da prestação de serviço	Nº de ações de melhoria	1	100%
1.3 Assegurar o funcionamento do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)	Revisão e melhoria do SGQ de acordo com o referencial EQUASS Assurance	Cumprimento do plano de reuniões	100%	100%
1.4 Conceber e desenvolver novas ações temáticas no âmbito da problemática da doença do foro reumatológico	Sessões temáticas realizadas	Nº de sessões temáticas realizadas	2	100%
1.5 Desenvolver atividades de Bem Estar destinadas aos clientes (colaboradores) de outros programas/serviços da Organização	Atividades realizadas	Nº de atividades realizadas	4	100%

1.1 A análise dos resultados obtidos, permite constatar que a média obtida nos diferentes serviços do programa se situa no valor 93%, tendo a meta traçada sido atingida. Idêntica situação se verifica em relação aos clientes muito satisfeitos, registando-se um valor de 61%.

1.2 O grau de execução deste objetivo foi também atingido (100%). A ação de melhoria insere-se na prestação de serviços ao cliente, através da introdução de melhorias na funcionalidade do sistema informático de suporte ao Serviço Consultas da Especialidade e Medicina Física e Reabilitação, tendo sido realizadas todas as atividades que foram planeadas (reorganização do gabinete administrativo, aquisição de leitor ótico para facilitação no atendimento e faturação, introdução da intranet nos gabinetes de consultas). Foi ainda organizada com o apoio de empresa da especialidade uma ação de formação sobre o Sistema CPC | Programa de Gestão Hospitalar, permitindo aos colaboradores que exercem funções administrativas uma atualização dos seus conhecimentos. O grau de satisfação dos colaboradores nesta ação foi de 100% (75% muito satisfeitos e 25% satisfeitos). Ao nível da eficácia das ações de melhoria introduzidas, 40% considerou estar muito satisfeito e 60% satisfeito.

1.3 Foram realizados todas as reuniões de equipa previstas com agenda no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, pelo que a meta foi atingida (100%).

1.4 No sentido de capacitar os clientes portadores de doença do foro reumatológico para a promoção dos autocuidados, foram realizadas ao longo deste ano, três ações temáticas *Dor crónica de origem não maligna, Prevenção das quedas; Saber comer para melhor viver*, registando-se um número total de 91 participações de clientes.

1.5 Este objetivo também foi atingido (100%). Tendo como tema *Bem Estar na sua Hora de Almoço*, foram realizadas 6 atividades (*Hidroginástica, Relaxamento e Bem estar, Pilates Day, Danças do Mundo, Exercício Físico é Fixe*) destinadas aos colaboradores dos programas/serviços da Organização. Relativamente ao grau de satisfação global dos colaboradores, 91% refere estar muito satisfeito e 9% satisfeito. A esmagadora maioria dos participantes (100%) gostaria de participar noutras iniciativas neste âmbito e recomendaria estas atividades a outros colegas da Organização (100%).

### **Aumentar o nível de participação dos clientes e significativos na dinâmica organizacional**

<b>Objetivo</b>	<b>Resultado</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Realizado</b>
2. Aumentar o envolvimento dos clientes/significativos com a Organização	Sugestões apresentadas no âmbito do SGSR	Aumento no número de sugestões em relação ao ano anterior	≥ 2	100%

A análise dos resultados permite concluir que o objetivo foi atingido, verificando-se um aumento significativo das sugestões apresentadas no âmbito do Sistema de Gestão de Sugestões e Reclamações (SGSR), 6 sugestões em relação ao ano anterior. A maior percentagem de participação regista-se no Serviço Bem Estar. E porque a participação activa dos clientes/significativos é uma característica muito presente na cultura organizacional, pretende-se continuar a estimular o seu envolvimento, prevendo-se para o próximo ano a dinamização de um *focus group*.

### **Promover a qualificação dos recursos humanos para a melhoria da qualidade dos serviços e da satisfação dos clientes e colaboradores**

<b>Objetivo</b>	<b>Resultado</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Realizado</b>
3. Colaborar com Departamento de Recursos Humanos na formação dos colaboradores do Programa de modo a manter atualizadas as suas competências profissionais e promover a interdisciplinaridade da equipa	Realização da ação formativa	Nº ações formativas realizadas	1	100%

De acordo com o levantamento das necessidades formativas sinalizadas, foi realizada a Ação de (in)Formação *Intervenção em Eletroterapia*, proporcionando aos colaboradores do Programa uma atualização dos seus conhecimentos teórico/práticos nesta área de intervenção, pelo que a meta traçada foi atingida. No final da ação, 75% dos participantes referiram estar globalmente *muito satisfeitos* com a realização desta ação, enquanto 25% salientam estar *satisfeitos*.

### Contribuir para a sustentabilidade da atividade da Organização

Objetivo	Resultado	Indicador	Meta	Realizado
4.1 Manter a faturação no Serviço Medicina Física e Reabilitação	Receita realizada	Grau de cumprimento da receita em relação a 2011	100%	78%
4.2 Manter a faturação no Serviço Bem Estar	Receita realizada	Grau de cumprimento da receita em relação a 2011	100%	90%
4.3 Manter faturação no Serviço Consultas da Especialidade	Receita realizada	Grau de cumprimento da receita em relação a 2011	100%	78%
4.4 Estabelecer protocolos, convenções com Outras entidades para prestação de serviço nas diversas áreas de intervenção do Programa	Protocolos estabelecidos	Nº de protocolos estabelecidos	2	0%
4.5 Diminuir despesas do Programa/serviço	Despesas efetuadas	Percentagem de redução das despesas efetuadas em relação a 2011	15%	100%

4.1 Inicialmente o objetivo para 2012 era aumentar a faturação em 10% em relação ao ano anterior mas, fase aos resultados obtidos no 2º semestre, a meta foi alterada para manter os resultados da faturação do ano anterior. Apesar de ter ocorrido este redimensionamento, a meta não foi atingida, obtendo-se um grau de execução de 78%. A diminuição do nº de atendimentos no Serviço, os novos procedimentos de acesso aos serviços de saúde no âmbito do SNS, associados ao menor poder de compra de alguns clientes, foram fatores que contribuíram para esta diminuição de receita.

4.2 Também no Serviço Bem Estar o objetivo de manter a faturação em relação ao ano anterior não foi concretizado, o resultado realizado situou-se nos 90%. É de referir que, devido aos problemas estruturais ocorridos no equipamento da piscina durante o ano, relacionados com a antiguidade do equipamento, surgiram problemas com o sistema da tubagem e aquecimento da água da piscina, pelo que não estavam reunidas as condições para prestar um serviço de qualidade aos clientes. Este serviço foi temporariamente encerrado em Dezembro, tendo sido realizadas as atividades do serviço até Outubro de 2012.

4.3 Pela análise dos resultados, podemos constatar que também este objetivo não foi alcançado, registando-se uma diminuição na faturação em relação ao ano anterior. O grau de execução, situou-se nos 78%. A falta dos clientes às consultas agendadas, associada à menor procura de clientes em regime particular, foram condicionantes que contribuíram para estes resultados.

4.4 Também este objetivo não foi atingido. Estava previsto a assinatura de dois protocolos com a Associação Portuguesa de Doentes de Alzheimer e Junta de Freguesia de São Francisco Xavier para utilização das instalações da piscina, mas devido ao encerramento temporário da piscina, tal situação acabou por não ocorrer.

4.5 No final do ano foi possível diminuir as despesas do Programa em 25% em relação ao ano anterior, pelo que a meta foi atingida (meta:15%). O envolvimento da equipa do programa foi essencial para atingir este resultado.

### **Promover a cooperação com Entidades públicas ou privadas nas áreas de intervenção da Organização**

<b>Objetivo</b>	<b>Resultado</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Realizado</b>
5. Dinamizar o Projeto <i>Capacitar é Ganhar Saúde</i>	Satisfação dos participantes	Percentagem de clientes satisfeitos e muito satisfeitos	≥ 80%	100%

5. Os clientes abrangidos pelo projeto em 2012, financiado pela Direcção Geral da Saúde (DGS), referiram no final da intervenção, estarem *muito satisfeitos* com o seu desenvolvimento (72%), enquanto 28% refere estar *satisfeito*, pelo que a meta foi atingida.

### **Vida Autónoma**

Os resultados obtidos nos vários objetivos descritos no Plano de Atividades de 2012 e nos quais toda a equipa esteve envolvida, foram sendo monitorizados registando-se que foram maioritariamente alcançados relativamente à meta prevista. Neste sentido salientamos que o Grau de cumprimento dos objetivos do Plano de Atividades foi de 88%.

### Assegurar aos clientes, serviços de qualidade adequados às suas necessidades

Objetivo	Resultado	Indicador	Meta	Realizado
1. Manter o grau de satisfação dos clientes	Satisfação dos clientes	Percentagem de clientes satisfeitos e muito satisfeitos	≥ 80%	100%
		Percentagem de clientes muito satisfeitos	≥ 90%	100%
2. Aumentar o grau de satisfação dos parceiros	Satisfação dos parceiros	Percentagem de parceiros satisfeitos e muito satisfeitos	≥ 80%	100%
		Percentagem de parceiros muito satisfeitos	≥ 80%	100%
3. Introduzir ações de melhoria resultantes da avaliação de 2011	Melhoria da prestação de serviços	Nº de ações de melhoria	≥ 3	14
4. Assegurar o funcionamento do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)	Revisão e melhoria do SGQ de acordo com o referencial EQUASS Assurance	Cumprimento do plano de reuniões	100%	100%
5. Reorganizar Sistema de cedência temporária de equipamentos - Tecnoteca	Atualizar inventário e sistema de identificação de documentos	Percentagem de ações realizadas	100%	100%

1. Os resultados obtidos nos questionários de satisfação permitem concluir ter sido alcançada a meta prevista

2. A satisfação dos parceiros registou 100%, reforçando a importância na articulação com entidades externas.

3. Foram implementadas as ações de melhoria previstas, tendo sido ainda possível concretizar outros aspetos relacionados com a melhoria do serviço (maior número de ações temáticas, apoio de voluntário, entre outras), contribuindo para estes resultados o elevado nível de envolvimento da equipa.

4. A dinâmica das reuniões com Clientes/Significativos e colaboradores permitiu analisar e rever documentos e políticas assegurando o funcionamento do SGQ.

5. Foram identificados e classificados todos os equipamentos pertencentes à Tecnoteca da Fundação LIGA, atingindo-se a execução de 100% nas ações previstas.

### Contribuir para a sustentabilidade da atividade da Organização

Objetivo	Resultado	Indicador	Meta	Realizado
6. Diminuir consumos de material, como tinteiros e papel (folhas A4)	Diminuir despesas	Despesa anual 2012/despesa anual 2011 x 100	≥ 10%	62%
7. Manter atividade no âmbito do Selo Acesso	Número de respostas (adjudicações) a candidaturas Selo Acesso	Nº ações realizadas	≥ 1	0

6. Os resultados na poupança de materiais foram muito elevados por alteração de procedimentos na utilização de papel e impressoras, bem como de comportamentos de toda a equipa.

7. O objectivo na área das acessibilidades não foi alcançado por condicionantes externas à Organização, pois não foi adjudicada qualquer candidatura ao Projecto Selo Acesso.

### Serviço de Apoio Domiciliário/Personalizado

Os resultados obtidos nos vários objetivos que em equipa foram inscritos no plano de atividades de 2012 e monitorizados, revelam um grau de cumprimento de 100%.

### Assegurar aos clientes, serviços de qualidade adequados às suas necessidades

Objetivo	Resultado	Indicador	Meta	Realizado
1. Manter o grau de satisfação dos clientes	Satisfação dos clientes	Percentagem de clientes satisfeitos e muito satisfeitos	≥ 90%	91%
		Percentagem de clientes muito satisfeitos	≥ 80%	91%
2. Assegurar o grau de satisfação dos parceiros a	Satisfação dos parceiros	Percentagem de parceiros satisfeitos e muito satisfeitos	≥ 80%	100%
		Percentagem de parceiros muito satisfeitos	≥ 80%	100 %
3. Melhorar a eficiência na prestação do serviço	Introduzir medidas de melhoria no serviço	Nº de melhorias Introduzidas	≥ 4	4
4. Assegurar o funcionamento do Sistema de Qualidade da Fundação LIGA	Implementação e reajustar procedimentos	Percentagem de atividades desenvolvidas	100%	100%

1. A avaliação de satisfação dos clientes revelou que 91% encontram-se *muito satisfeitos* com o serviço prestado, pelo que verificamos que respondemos às suas necessidades e expectativas.

2. Embora a satisfação dos parceiros registre um nível elevado de de satisfação com a parceria (100%), este objetivo não deixará de ser trabalhado dada a importância para a complementaridade da intervenção.

3. Foram desenvolvidas as 4 ações de melhoria previstas, verificando-se um aumento deste tipo de ações face ao planeado, ilustrado por exemplo, ao nível das ações temáticas realizadas (foram desenvolvidas 8, mais 5 do que era identificado no Plano de Atividades).

4. O funcionamento do SGQ foi assegurado com a participação de todas as partes interessadas.

### **Promover a participação dos clientes/significativos em atividades propostas pela Organização**

<b>Objetivo</b>	<b>Resultado</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Realizado</b>
5. Aumentar o nível de participação dos clientes nas atividades de avaliação do serviço.	Maior participação dos clientes	Nº de reuniões	≥ 1	2

5. O nível de participação de clientes/significativos nas atividades de avaliação e planeamento do serviço foi alcançado com sucesso permitindo a realização de 2 reuniões.

### **■ CASA DAS ARTES**

O planeamento previsto para 2012 foi alcançado na maioria dos objetivos, com exceção do objetivo que estava relacionado com a sustentabilidade da organização. Neste âmbito, era previsto aumentar a receita da Casa das Artes em 23%, no entanto apesar do empenho da equipa, não foi possível ultrapassar a conjuntura económica que o País atravessa, pelo que o grau de concretização do PA 2012 foi de 88%.

### **Assegurar aos clientes, serviços de qualidade adequados às suas necessidades**

<b>Objetivo</b>	<b>Resultado</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Realizado</b>
1.1.Manter o grau de satisfação dos clientes/ Significativos com a prestação do serviço	Satisfação dos clientes	Percentagem de Clientes satisfeitos e muito satisfeitos	≥ 90%	97%
1.2.Introduzir ações de melhoria resultantes da avaliação realizada em 2011	Melhoria da prestação de serviços	Nº de Ações de Melhoria implementadas	2	2
1.3.Assegurar o funcionamento do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)	Revisão e melhoria do SGQ de acordo com o referencial EQUASS Assurance	Cumprimento do plano de reuniões	100%	100%

1.1. A Avaliação de satisfação dos clientes foi medida através de questionário, sendo possível concluir após análise dos resultados, que o grau de satisfação global dos clientes relativamente a este sector de intervenção é bastante elevado (97%), sucedendo o mesmo com a avaliação dos diferentes serviços (LIGARTE> 100% e Ateliers> 96%).

1.2. Conforme previsto foram implementadas 2 Ações de Melhoria, visando o aumento da participação dos clientes na identificação de aspetos a melhorar no funcionamento dos serviços (elaboração de uma banda desenhada para uma maior sensibilização dos clientes para a participação através de sugestões) e o aumento do conhecimento da intervenção pelos significativos (realização de quatro *Ateliers Abertos*).

1.3. Conforme planeado foram realizadas 2 reuniões com a coordenação e equipa do programa. Procedeu-se conforme previsto à Revisão dos Processos Chave (avaliação e atualização de procedimentos).

### **Aumentar o nível de participação dos clientes e significativos na dinâmica organizacional**

<b>Objetivo</b>	<b>Resultado</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Realizado</b>
2. Aumentar a participação dos Clientes/Significativos nas atividades de planeamento e avaliação do Programa/Serviço.	Envolvimento dos clientes/significativos no planeamento e avaliação do Programa/Serviço	Nº reuniões realizadas	2	50%

Foi realizada uma primeira reunião visando a participação dos clientes em Julho, estando prevista a realização da segunda reunião em Outubro, que não se realizou por impeditivos de agenda. No entanto, na reunião realizada foi possível recolher contributos dos clientes na perspetiva do planeamento dos serviços, pelo que ao nível dos resultados qualitativos o objetivo foi cumprido.

### **Promover a visibilidade da intervenção da Fundação nas áreas artísticas**

<b>Objetivo</b>	<b>Resultado</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Realizado</b>
3.1.Promover a realização de eventos culturais para divulgação da atividade de produção artística.	Conhecimento do trabalho realizado neste domínio	Taxa de Realização das Exposições	100%	95%
		Taxa de Realização dos Espetáculos	100%	100%
		Estimativa do Nº de visitantes das exposições	≥ 1000	1200
		Nº de espectadores dos espetáculos de dança	≥ 300	295

O objetivo foi parcialmente alcançado, sendo a média do grau de concretização dos quatro indicadores de 98%. Estavam previstas 6 exposições de Artes Plásticas na Galeria O Corredor e 4 em espaços exteriores; Foram realizadas apenas 8 exposições, tendo sido alcançado o número previsto relativamente às exposições realizadas na Galeria o Corredor (instalações da Fundação LIGA), mas não em relação às exposições a realizar no exterior das instalações da Organização.

<b>Exposições</b>	<b>Local</b>	<b>Data de Realização</b>	<b>Nº de Visitantes</b>
<i>Matérias</i> _Exposição Individual de Fernando Delgado	Galeria O Corredor	Março	150
<i>[As minhas] Rainhas e Princesas</i> _ Exposição Individual de Jacinto Nunes	Junta de Freguesia S. Francisco Xavier		100
<i>Quadrado Vermelho</i> _ Exposição Individual de Miguel André Aguiar	Galeria O Corredor	Abril	150
<i>I Want to Break Free</i> _Exposição Individual de Miguel André Aguiar	Café Concerto	Junho	300
<i>Amig@s</i> _ Exposição Individual de Pedro Almeida	Galeria O Corredor	Julho	150
<i>Viagens pela Europa</i> _ Exposição Individual de Miguel Ribolhos	Galeria O Corredor	Setembro	150
<i>Bandeiras</i> _ Exposição Individual de Jacinto Nunes	Galeria O Corredor		
<i>5 Artistas LIGARTE</i> _ Exposição Coletiva do LIGARTE	Galeria O Corredor	Novembro	200
<b>Total de Exposições Realizadas: 8</b>			<b>1200</b>

<b>Espectáculos</b>	<b>Local</b>	<b>Data de Realização</b>	<b>Nº de Espectadores</b>
<i>Prêt - à- Porter</i>	Pequeno Auditório do Centro Cultural de Belém	Junho	275
<i>Pulsões</i>	Feira Internacional de Lisboa	Dezembro	20
<b>Total de Espectáculos Realizados: 2</b>			<b>295</b>

Estavam previstos 2 espetáculos de Dança, tendo o objetivo sido cumprido na totalidade. Foi realizado um espetáculo em Junho (26) no PA do CCB \_ *Prêt - à-Porter*\_ projecto desenvolvido em parceria com a Galp Energia e a ESD e foi apresentado um dueto do PLURAL (*Pulsões*) no âmbito da iniciativa *Portugal Maior* em Dezembro (7), no Stand INR\_FIL Parque das Nações. Relativamente ao indicador *Nº de espectadores dos espetáculos de dança*, o espetáculo apresentado no Centro Cultural de Belém contou com a presença de 275 pessoas e no dueto apresentado no evento *Portugal Maior* estiveram presentes 20 pessoas.

Foram ainda realizadas em 2012 outras iniciativas que contribuíram para a visibilidade das áreas artísticas da Fundação:

Designação das Iniciativas	Data de Realização	Nº de Participantes
<i>Dia das Artes _ Páscoa</i> para Familiares dos colaboradores	Abril	16
<i>Férias com Arte</i> para Familiares dos colaboradores	Julho	9
<i>Semana das Artes com clientes, significativos e colaboradores</i>	Dezembro	222
<i>Flashmob de Natal</i> com clientes, significativos e colaboradores da Fundação LIGA	Dezembro	200

### Assegurar a sustentabilidade da actividade da organização

Objetivo	Resultado	Indicador	Meta	Realizado
4.1. Aumentar a faturação do Programa/Serviço	Aumento da faturação com a venda de produtos/Serviços	Percentagem de aumento da faturação face ao ano anterior	≥ 23%	0%

Era previsto a CA alcançar o valor de 4 331€ como receita em Dezembro de 2012 (23% aumento face à receita de 2011 \_3521,50€). No entanto, não foi possível alcançar a meta prevista face à conjuntura económica, apesar do esforço realizado pela equipa, pelo que o objetivo foi cumprido apenas em 80% (Valor global alcançado \_3.444,50€).

### Manter atualizadas as competências profissionais e relacionais dos profissionais que colaboram no Programa

Objetivo	Resultado	Indicador	Meta	Realizado
5.1.Capacitar os colaboradores para a intervenção de acordo com o estabelecido no Sistema de Gestão da Qualidade.	Aumento de competências dos colaboradores.	Cumprimento do plano de reuniões	100%	33%
		Percentagem de colaboradores satisfeitos e muito satisfeitos com os encontros	100%	100%

Estavam previstas realizar três sessões com a Equipa, mas por indisponibilidade da agenda da coordenadora foi realizada apenas uma sessão ao nível dos Planos de Intervenção Artística (definição dos objetivos globais). O grau de satisfação dos colaboradores foi de 100% (Somatório dos colaboradores satisfeitos e muito satisfeitos com a ação realizada).

**Intensificar as relações de parceria, promovendo as sinergias possíveis, como um ativo para o sucesso das iniciativas;**

<b>Objetivo</b>	<b>Resultado</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Realizado</b>
6.1. Dinamizar a ação do Plural   Núcleo de Dança Contemporânea através da realização de projetos artísticos com a Escola Superior de Dança	Apresentação de um espetáculo de dança.	Nº de Projetos realizados	1	100%
6.2. Promover o desenvolvimento de parcerias para divulgação da produção artística.	Aumento da visibilidade da intervenção da Casa das Artes.	Nº de Projetos/Ações organizados ou co-organizados em parceria	≥4	100%

6. 1. Entre Março e Junho, foi iniciado o Projeto de Parceria com a Escola Superior de Dança (ESD) para a nova produção do Plural, estreado no CCB - Pequeno Auditório, no dia 26 de Junho. Participaram no mesmo três recém-licenciados deste organismo superior.

6.2. Foi estabelecida uma parceria com a Galp Energia para a nova produção do Plural e para a realização da Exposição Coletiva de Artes Plásticas \_ 5 Artistas LIGARTE. Foi ainda realizado um projeto em parceria com a Rhmais no âmbito dos 25 anos da empresa, através do qual o LIGARTE elaborou obras para os colaboradores homenageados pela empresa. No segundo semestre, foram divulgados através de um stand e balcão de venda os produtos artísticos da Casa das Artes no âmbito do *Open Day* da SIVA e da iniciativa *TAGUSPARK Solidário*, nas instalações deste complexo. Realizou-se ainda em Dezembro, uma edição do *Dia das Artes* para Colaboradores da Fundação EDP e envolvendo alguns clientes da CA, no âmbito do Programa de Voluntariado Parte de Nós Natal 2012, pelo que o objetivo foi plenamente alcançado.

## ■ ACESSIBILIDADE

O Setor de Intervenção Acessibilidade da Fundação LIGA em 2012 deu continuidade ao projeto Selo Acesso, ao serviço de consultoria em acessibilidade Liga Acesso e ao projeto Casa Aberta (em parceria com a Câmara Municipal), tendo desenvolvido ainda o Projeto co-financiado pelo INR *Acessibilidade nas Bibliotecas de Lisboa* (reporte do desenvolvimento do mesmo no Sector de Intervenção Centro de Estudos Complexidade e Diversidade Humana). Todas as atividades relacionadas com a LIGA Acesso e projeto Casa Aberta fizeram parte da atividade Corrente do Programa Acessibilidades e, embora tenham sido alvo de análise, não constaram do Plano de atividades 2012, registando-se no entanto o cumprimento integral das atividades planeadas nestas áreas de intervenção.

O Plano manteve o seu enfoque na inovação, tendo-se registado um grau de execução de 50%, por não ter sido cumprido um dos objetivos, por condicionamentos externos de ordem financeira.

### **Aumentar a sustentabilidade da atividade da Organização**

<b>Objetivo</b>	<b>Resultado</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Realizado</b>
1. Estabelecer novas parcerias no âmbito do projeto Selo Acesso	Candidaturas Selo Acesso	Nº de candidaturas	≥ 1	0
2. Projeto de Acessibilidades nas Bibliotecas do Município de Lisboa (financiado pelo INR)	Acesso e melhoria das acessibilidades nas bibliotecas	Nº de mapas/desdobráveis (total de bibliotecas alvo do projeto)	15	15

1. Não se verificaram as adjudicações ao projeto *Selo Acesso* por parte das Entidades anteriormente interessadas por condicionantes de ordem financeira, pelo que o objetivo não foi alcançado.

2. A Fundação LIGA submeteu a candidatura ao Programa de financiamento do INR o referido projeto, que foi iniciado a 1 de Setembro 2012 e terminado a 31 de Dezembro 2012, cumprindo-se toas as atividades previstas.

### **Projeto Selo Acesso**

A necessidade de reorganização interna do principal parceiro para esta área - Centro Português de Design, levou a ajustes naturais na dinâmica do trabalho desenvolvido em articulação com o mesmo, salientando-se a consequente cessação do protocolo em vigor.

Em 2012, foi dada continuidade às atividades previstas no âmbito da candidatura ao projeto da Fundação Gulbenkian - Edifício Sede. Nesse sentido foi realizado e entregue o desdobrável Guia Acesso e desenvolvida uma reunião entre a Fundação LIGA e a Fundação Gulbenkian para articulação sobre a cerimónia de entrega do Selo Acesso, cerimónia que até à data não ocorreu. O projeto encontra-se concluído.

### **Serviço de consultoria em acessibilidade LIGA Acesso**

Na área do Turismo, em parceria com o Turismo de Portugal destaca-se a participação na Comissão Técnica para o Turismo (CT 144), nas subcomissões SC9 (Turismo Acessível) e SC10 (Alojamento em Empreendimentos Turísticos) através da presença em reuniões e grupos de trabalho. Este grupo de trabalho integrou uma grande diversidade de organizações com conhecimento na área do Turismo e, especificamente, na área das acessibilidades, de forma a partilhar experiências e integrar estas questões que se entendem como transversais a todas as áreas sociais e económicas.

No âmbito de um protocolo com a CP- Comboios de Portugal, a Fundação LIGA participou no Conselho Consultivo das Pessoas com Necessidades Especiais em conjunto com diversas Associações representantes de pessoas com deficiência. Neste Conselho, foram desenvolvidas atividades para melhorar a acessibilidade às estações, comboios e serviços em concertação com outras entidades do sector e partes interessadas.

## Programa Casa Aberta

Os beneficiários do Programa Casa Aberta durante todo o ano de 2012 foram 31 pessoas com alterações das funções musco-esqueléticas, entre os 25 e os 44 anos, sendo 10 do género masculino e 21 do género feminino.

A participação da Fundação LIGA no âmbito do protocolo de colaboração com a Câmara Municipal de Lisboa para o Programa Casa Aberta foi caracterizada, em 2012, apenas pelo acompanhamento aos beneficiários que necessitaram de requerer a manutenção de equipamentos instalados no âmbito do projeto. Neste sentido o Programa Vida Autónoma respondeu em tempo útil através do contacto com as empresas responsáveis pela manutenção, solicitando orçamentos e articulando com a CML para decisão e gestão sobre os recursos financeiros existentes e financiados pela autarquia.

### ■ CENTRO DE ESTUDOS COMPLEXIDADE E DIVERSIDADE HUMANA

O Plano de Atividades deste Centro de Estudos para 2012, então estabelecido, foi sofrendo alterações por motivos vários, designadamente pela redução dos recursos humanos afetos a este Sector de Intervenção. No entanto, o nome da Fundação LIGA, e do Centro de Estudos, foi levado e difundido para o exterior através de todas as atividades desenvolvidas, académicas e outras, resultantes de convites formulados por diversas instituições que, sabendo da sua existência consideraram do maior interesse o seu envolvimento.

No ano de 2012, há ainda a realçar a implementação do Projeto Mais Participação, co-financiado pelo INR e que teve por objetivo potenciar a autonomia e a participação dos clientes da Fundação na organização, através da implementação de um Programa de Desenvolvimento de Competências, visando o empowerment dos destinatários.

### Atividade Académica Desenvolvida

Tipo de Atividade	Nº de Atividades Realizadas	Instituição de Ensino Superior
Arguição de Doutoramentos	1	Universidade da Beira Interior
	3	Faculdade de Arquitetura da Universidade Técnica de Lisboa
Arguição de Mestrados	1	Instituto Superior Técnico
	7	IADE
Co-Orientação e Orientação de Teses de Doutoramento	2	Faculdade de Arquitetura da Universidade Técnica de Lisboa

### Colaboração na conceção e implementação de Mestrados

Colaboração na estruturação curricular do curso de Mestrado em *Educação Especial – Domínio Cognitivo e Motor*, promovido pela Universidade do Algarve. A Fundação organizou ainda neste âmbito, a unidade curricular *Seminários*.

### **Artigos Publicados**

---

Fragoso, M. "Acessibilidades, Comunicação e Informação na Sociedade do Conhecimento" in Atas da Universidade Lusófona

---

Fragoso, M. "Design, Cultura, Ensino – numa Sociedade dos Saberes" in Revista convergências

---

Fragoso, M. "Acessibilidade e Diversidade Humana na Sociedade da Informação" in Atas do 1º Congresso de Educação Especial do ISCE

---

### **Artigos Elaborados**

---

Realização do artigo da Fundação LIGA "Design and Society Reference Projects" para o Design for All in Action – EIDD | Fundacion Once

---

Realização do artigo da Fundação LIGA "Design and Society" para o Project Designing DFA

---

### **Comunicações em Reuniões Científicas**

---

Fragoso, M. "Acessibilidades, Comunicação e Informação na Sociedade do Conhecimento", Lisboa, Universidade Lusófona.

---

Fragoso, M. "Acessibilidade e Diversidade Humana na Sociedade da Informação", Lisboa, Seminário Nacional Comunicação e Cultura no Desenvolvimento Biopsicossocial: Teorias e Boas Práticas Inclusivas | 1º Congresso de Educação Especial do ISCE.

---

### **Desenvolvimento de Projetos**

---

Projeto *Acessibilidades das Bibliotecas do Concelho de Lisboa* \_ Co-financiado pelo INR, IP no âmbito do *Programa de Financiamento do às ONG* \_ Datas de Execução: 1 de Setembro a 31 de Dezembro de 2012

---

O projeto desenvolvido em parceria com a Vereação da Mobilidade, (Núcleo de Mobilidade) e a Direção Municipal de Cultura (Divisão de Bibliotecas) da Câmara Municipal de Lisboa e o Instituto Superior Técnico, teve como objetivo a identificação das condições e características de acessibilidade, de equipamentos e assistência personalizada de 15 Bibliotecas do Concelho de Lisboa (Camões, Galveias, Penha de França, David Mourão-Ferreira, Belém, São Lázaro, Olivais, Maria Keil, Natália Correia, Orlando Ribeiro, Timor, República e Resistência, Hemeroteca, Itinerante - quiosque Jardim da Estrela, Coruchéus) e a realização do levantamento e recomendações com maior aprofundamento em 5 bibliotecas/casos de estudo (Coruchéus, Galveias, Camões, Natália Correia e Orlando Ribeiro).

Ao nível dos resultados salientamos, o estudo de diagnóstico realizado, identificando as condições e características de acessibilidade física, comunicacional e informacional, de equipamentos e assistência personalizada das bibliotecas e o levantamento e recomendações em relação aos casos de estudo. Foi realizado ainda, um desdobrável Biblioteca Acessível com a descrição das boas práticas de acessibilidade.

O projeto *Mais Participação* pretendeu potenciar a autonomia e a participação dos clientes da Fundação, através da implementação de um Programa de Desenvolvimento de Competências visando o empowerment dos destinatários. Contando com 35 pessoas com condicionamentos na funcionalidade (clientes do CAO e da EPPF) e 15 Seniores (Clube Sénior), o projeto apostou na diversidade dos destinatários e na conjugação de sinergias entre os mesmos, como factores facilitadores das aprendizagens e de aquisição de competências. Em termos metodológicos, o projeto foi desenvolvido tendo por base os contextos quotidianos, tomando como ponto de partida as necessidades e as potencialidades dos mesmos. O programa de desenvolvimento integrou uma fase inicial de auto-conhecimento, através da realização de entrevistas semi-estruturadas sobre o próprio e sobre a sua história de vida, através das quais se pretendeu identificar e processar inferências relativas aos factores favoráveis e adversos do desenvolvimento pessoal e social de cada participante. Numa segunda fase de desenvolvimento, o projeto envolveu a constituição de grupos, para a discussão de temas com interesse coletivo.

Com base na análise das respostas dadas na Escala Portuguesa de Empowerment, e os dados recolhidos nas sessões individuais, foi possível identificar que tipo de programa de desenvolvimento de competências deveria ser construído e os temas a abordar nas sessões de grupo. Deste modo, conforme previsto em candidatura, todos os assuntos abordados e discutidos foram consequência das necessidades dos participantes, de forma a motivar os clientes e a alcançar a sua capacitação ao nível de empowerment. Ao nível do alcance dos objetivos, foi possível verificar que entre a 1ª e a 2ª aplicação da Escala de Empowerment, registaram-se resultados positivos ao nível da evolução dos participantes, em cada uma das dimensões avaliadas na escala, pelo que podemos concluir que o Projeto atingiu os objetivos propostos. Por outro lado, constatámos também e conforme os objetivos propostos, que 100% dos participantes ficaram satisfeitos e muito satisfeitos com a aplicação do Programa de Desenvolvimento de Competências e cerca de 80% voltariam a participar num projeto da mesma natureza.

Dado o tipo de dinâmica implementada foi também possível identificar em alguns dos participantes as competências necessárias para integrar um Grupo de Auto-Representação, Consideramos que este grupo irá aumentar o nível e o tipo de participação que desde sempre a Fundação LIGA fomentou ao nível dos seus clientes, especialmente em relação à representatividade do mesmos e ao processo de análise, partilha e consciência crítica que o projeto proporcionou nos participantes.

## Participação em Projetos em parceria com outras entidades

---

Membro do Conselho Consultivo do Projeto DRPI-Portugal (*Disability Rights Promotion International* – Portugal) promovido e desenvolvido pelo ISCSP, Universidade Técnica de Lisboa  
Participação na reunião para apresentação do relatório preliminar do DRPI-Portugal e debate sobre os resultados do projeto (fevereiro).

---

---

*Estudo sobre o impacto das medidas de austeridade nas políticas para a deficiência na Europa*, promovido e desenvolvido pelo ISCSP, Universidade Técnica de Lisboa, financiado pelo Consórcio Europeu de Fundações.  
Colaboração na fase de recolha de dados (entrevista à Fundação LIGA para identificação de resultados ocasionados pela implementação das medidas). (julho)

---



### 3.1. Situação Financeira

No atual contexto recessivo e de restrição orçamental generalizada, Estados, empresas e cidadãos tiveram, em 2012, um ano de contenção de gastos e diminuição de receitas que condicionaram o crescimento económico e forçaram o encerramento de empresas e instituições.

A economia social foi compelida a uma maior eficiência e otimização operacional de forma a ultrapassar a situação de grave crise que atravessamos, mas garantindo o normal funcionamento das suas funções e até aumentando as suas respostas para fazer face às consequências deste ciclo depressivo.

A Fundação LIGA encarou o ano de 2012 como uma oportunidade para reequilibrar a sua situação económica, reestruturando as suas atividades sem comprometer, quer as suas funções sociais, quer a sua capacidade operativa, apesar das condicionantes externas altamente desfavoráveis.

Conseguiu-se deste modo equilibrar a situação económica e financeira, diminuir substancialmente os resultados negativos dos anos anteriores, permitindo assim perspetivar o futuro com maior segurança e otimismo.

As demonstrações financeiras de 2012 espelham a imagem do empenho e esforço conjunto de toda a equipa da Fundação LIGA, que ao longo do ano dedicou à causa social que serve.

Constata-se assim que:

1. Apesar de apresentar ainda um resultado líquido negativo, no montante de 44.869 euros, houve uma efetiva diminuição em relação ao resultado negativo do ano transato de 87,5%;
2. Houve uma quebra efetiva nas receitas provenientes de prestações de serviços, de aproximadamente 130.000 euros, quer em participações de convenionadas e consultas e tratamentos particulares, quer nas mensalidades cobradas aos utentes, como reflexo evidente do efeito recessivo da crise sobre as famílias;
3. Os subsídios provenientes do Estado, apesar das restrições orçamentais, mantêm o mesmo influxo do ano passado e é de realçar o aumento significativo de donativos recebidos de empresas, instituições e particulares, cerca de 25.000 euros em 2011 para 63.000 euros em 2012;
4. Nos fornecimentos e serviços externos conseguiu-se uma redução de cerca de 102.000 euros, que significa um decréscimo de 15% face à despesa de 2011, obtido principalmente nas rubricas de trabalhos especializados, ferramentas e utensílios, material de escritório, combustíveis, deslocações e estadas;
5. Os outros rendimentos operacionais decresceram cerca de 47.000 euros em virtude da diminuição de rendimentos extraordinários como a alienação do edifício em Olhão em 2011 e aluguer das instalações da Fundação LIGA (33.000 euros em 2011 para 18.000 euros em 2012);
6. Outro aspeto relevante é o facto de ter sido concluído o processo de despedimento coletivo em 2011 e ser já refletida, em pleno, essa importante reestruturação no resultado de 2012. Deste modo evidencia-se uma diminuição de aproximadamente 336.000 euros nos gastos com o pessoal face ao valor despendido em 2011;

7. Os gastos de depreciação subiram relativamente ao ano anterior, fruto de um aumento de investimento efetuado em 2012, nomeadamente na aquisição dos computadores para a formação;
8. Os gastos financeiros sofreram um ligeiro aumento, cerca de 3.000 euros, em consequência de maior utilização das contas caucionadas, estritamente essenciais para o equilíbrio da tesouraria da Fundação LIGA;
9. A posição económica da Fundação LIGA continua estável, com fundos patrimoniais de 935.000 euros;
10. A diminuição no ativo da Fundação LIGA cifra-se em cerca de 97.000 euros, refletido sobretudo no ativo fixo tangível (no entanto, inferior à depreciação anual dos bens);
11. O aumento no passivo da Fundação LIGA é residual, aproximadamente 8.000 euros, sendo de realçar que a diminuição de 13.000 euros nos empréstimos bancários (e apesar de um aumento de 72.500 euros na utilização das contas caucionadas), quer a redução de 15.000 euros nas contas correntes de fornecedores, assim se comprovando a capacidade da Fundação LIGA honrar os seus compromissos, mesmo no atual contexto desfavorável;
12. As demonstrações financeiras de 2012 foram preparadas, pela primeira vez, de acordo com o novo normativo contabilístico para as entidades do setor não lucrativo (SNC-ESNL), sendo que os valores de 2011 foram reexpressos de modo a garantir a comparabilidade entre ambos os períodos apresentados.

FUNDAÇÃO LIGA

Contribuinte : 504852728

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS

PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2012

Moeda : EUROS

RENDIMENTOS E GASTOS	NOTAS	PERÍODOS	
		2012	2011
Vendas e serviços prestados	(21)	632.720,56	747.709,37
Subsídios, doações e legados à exploração	(22)	2.013.124,47	1.965.895,42
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	(23)	99.868,45	103.294,12
Fornecimentos e serviços externos	(24)	573.499,29	675.443,06
Gastos com o pessoal	(25)	1.579.128,10	1.916.624,48
Ajustamentos de inventários (perdas/reversões)		0,00	0,00
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)		-450,00	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 e ganhos	(26)	86.443,79	133.204,50
Outros gastos e perdas	(27)	224.442,65	224.039,68
<b>Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento de impostos</b>		<b>255.800,33</b>	<b>-72.592,05</b>
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	(6)	175.566,69	165.020,93
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>		<b>80.233,64</b>	<b>-237.612,98</b>
Juros e rendimentos similares obtidos	(29)	550,54	36,58
Juros e gastos similares suportados	(29)	125.653,70	122.590,41
<b>Resultados antes de impostos</b>		<b>-44.869,52</b>	<b>-360.166,81</b>
Imposto sobre o rendimento do período		0,00	0,00
<b>Resultado líquido do período</b>		<b>-44.869,52</b>	<b>-360.166,81</b>

**FUNDAÇÃO LIGA**  
**BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2012**

**Contribuinte: 504852728**  
**Moeda: (Valores em Euros)**

RÚBRICAS	NOTAS	DATAS	
		31 DEZ 2012	31 DEZ 2011
<b>ATIVO</b>			
<b>Ativo não corrente</b>			
Ativos fixos tangíveis	(6)	3.237.498,73	3.336.950,13
Bens do património histórico e artístico e cultural		0,00	0,00
Propriedades de investimento		0,00	0,00
Ativos intangíveis		0,00	0,00
Investimentos financeiros		0,00	0,00
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros		0,00	0,00
		3.237.498,73	3.336.950,13
<b>Ativo corrente</b>			
Inventários	(10)	1.980,76	3.143,10
Clientes	(12)	38.479,80	31.064,13
Adiantamentos a fornecedores	(19)	3.013,22	3.013,22
Estado e outros entes públicos		0,00	0,00
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros		0,00	0,00
Outras contas a receber	(14)	145.439,80	125.406,08
Diferimentos	(15)	47.085,50	61.920,25
Outros ativos financeiros	(4)	6.941,82	6.435,49
Caixa e depósitos bancários	(4)	49.595,18	58.638,13
		292.536,08	289.620,40
<b>Total do ativo</b>		3.530.034,81	3.626.570,53
<b>FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO</b>			
<b>Fundos patrimoniais</b>			
Fundos	(16)	1.312.615,52	1.312.615,52
Excedentes técnicos		0,00	0,00
Reservas		0,00	0,00
Resultados transitados	(17)	-1.637.089,62	-1.232.426,51
Excedentes de revalorização		0,00	0,00
Outras variações nos fundos patrimoniais	(18)	1.304.393,77	1.320.260,90
		979.919,67	1.400.449,91
Resultado líquido do período		-44.869,52	-360.166,81
<b>Total do fundo de capital</b>		935.050,15	1.040.283,10
<b>Passivo</b>			
<b>Passivo não corrente</b>			
Provisões		0,00	0,00
Provisões específicas		0,00	0,00
Financiamentos obtidos	(8)	1.349.506,50	1.528.635,75
Outras contas a pagar		0,00	0,00
		1.349.506,50	1.528.635,75
<b>Passivo corrente</b>			
Fornecedores	(19)	207.157,31	222.259,75
Adiantamentos de Clientes		0,00	0,00
Estado e outros entes públicos	(13)	78.212,70	66.138,68
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros		0,00	0,00
Financiamentos obtidos	(8)	504.071,55	337.936,75
Diferimentos	(15)	1.038,83	1.575,74
Outras contas a pagar	(20)	454.997,77	429.740,76
Outros passivos financeiros		0,00	0,00
		1.245.478,16	1.057.651,68
<b>Total do passivo</b>		2.594.984,66	2.586.287,43
<b>Total dos fundos patrimoniais e do passivo</b>		3.530.034,81	3.626.570,53

FUNDAÇÃO LIGA  
DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PATRIMONIAIS NOS PERÍODOS 2011 E 2012

Unidade monetária: Euro

	Notas	Fundos	Reservas	Resultados transitados	Outras variações nos fundos patrimoniais	Resultado líquido do período	Total de Fundos Patrimoniais
<b>POSIÇÃO A 01 DE JANEIRO DE 2011</b>		<b>1.312.615,52</b>	<b>-</b>	<b>(240.276,28)</b>	<b>277.391,20</b>	<b>-</b>	<b>1.349.730,44</b>
ALTERAÇÕES NO PERÍODO							
Primeira adoção do novo referencial contabilístico	-	-	-	(992.150,23)	1.083.674,71	43.907,65	135.432,13
Alterações de políticas contabilísticas	-	-	-	-	-	-	-
Diferenças de conversão de demonstrações financeiras	-	-	-	-	-	-	-
Realização de excedente de reavaliação de ativos fixos tangíveis e intangíveis	-	-	-	-	-	-	-
Excedentes de revalorização de ativos fixos tangíveis	-	-	-	-	-	-	-
Ajustamentos por impostos diferidos	-	-	-	-	-	-	-
Outras alterações reconhecidas nos fundos patrimoniais	-	-	-	-	(40.805,01)	-	(40.805,01)
Aplicação de resultados	-	-	-	-	-	-	-
		<b>1.312.615,52</b>	<b>0,00</b>	<b>(1.232.426,51)</b>	<b>1.320.260,90</b>	<b>43.907,65</b>	<b>1.444.357,56</b>
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO						<b>(404.074,46)</b>	<b>(404.074,46)</b>
RESULTADO EXTENSIVO		<b>1.312.615,52</b>	<b>0,00</b>	<b>(1.232.426,51)</b>	<b>1.320.260,90</b>	<b>(360.166,81)</b>	<b>1.040.283,10</b>
OPERAÇÕES COM INSTITUIDORES NO PERÍODO							
Fundos	-	-	-	-	-	-	-
Subsídios, doações e legados	-	-	-	-	-	-	-
Outras operações	-	-	-	-	-	-	-
<b>POSIÇÃO A 31 DE DEZEMBRO DE 2011</b>		<b>1.312.615,52</b>	<b>0,00</b>	<b>(1.232.426,51)</b>	<b>1.320.260,90</b>	<b>(360.166,81)</b>	<b>1.040.283,10</b>
<b>POSIÇÃO A 01 DE JANEIRO DE 2012</b>		<b>1.312.615,52</b>	<b>0,00</b>	<b>(1.232.426,51)</b>	<b>1.320.260,90</b>	<b>(360.166,81)</b>	<b>1.040.283,10</b>
ALTERAÇÕES NO PERÍODO							
Primeira adoção do novo referencial contabilístico	-	-	-	-	-	-	-
Alterações de políticas contabilísticas	-	-	-	-	-	-	-
Diferenças de conversão de demonstrações financeiras	-	-	-	-	-	-	-
Realização de excedente de reavaliação de ativos fixos tangíveis e intangíveis	-	-	-	-	-	-	-
Excedentes de revalorização de ativos fixos tangíveis	-	-	-	-	-	-	-
Ajustamentos por impostos diferidos	-	-	-	-	-	-	-
Outras alterações reconhecidas nos fundos patrimoniais	-	-	-	(44.496,30)	(53.273,95)	-	(97.770,25)
Aplicação de resultados	-	-	-	(360.166,81)	-	360.166,81	0,00
		<b>1.312.615,52</b>	<b>0,00</b>	<b>(1.637.089,62)</b>	<b>1.266.986,95</b>	<b>0,00</b>	<b>942.512,85</b>
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO						<b>(44.869,52)</b>	<b>(44.869,52)</b>
RESULTADO EXTENSIVO		<b>1.312.615,52</b>	<b>0,00</b>	<b>(1.637.089,62)</b>	<b>1.266.986,95</b>	<b>(44.869,52)</b>	<b>897.643,33</b>
OPERAÇÕES COM INSTITUIDORES NO PERÍODO							
Fundos	-	-	-	-	-	-	-
Subsídios, doações e legados	-	-	-	-	37.406,82	-	37.406,82
Outras operações	-	-	-	-	-	-	-
<b>POSIÇÃO A 31 DE DEZEMBRO DE 2012</b>		<b>1.312.615,52</b>	<b>0,00</b>	<b>(1.637.089,62)</b>	<b>1.304.393,77</b>	<b>(44.869,52)</b>	<b>935.050,15</b>

**FUNDAÇÃO LIGA**  
**DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA PERIÓDICA**  
**PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2012**

Moeda : (Valores em Euros)

RÚBRICAS	NOTAS	DATAS	
		2012	2011
<b>Fluxos de caixa das atividades operacionais - método direto</b>			
Recebimentos de Clientes e Utentes		734.377,78	745.415,12
Recebimentos de subsídios		1.849.736,88	1.954.249,49
Pagamentos de subsídios		0,00	0,00
Pagamentos de apoios		0,00	0,00
Pagamentos de bolsas		144.068,36	121.363,44
Pagamentos a fornecedores		643.539,92	748.783,20
Pagamentos ao pessoal		1.139.818,26	1.426.922,03
Caixa gerada pelas operações		656.688,12	402.595,94
<b>Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento</b>		0,00	0,00
<b>Outros recebimentos/pagamentos</b>		516.997,74	715.872,88
Fluxos de caixa das atividades operacionais (1)		139.690,38	-313.276,94
<b>Fluxos de caixa das atividades de investimento</b>			
<b>Pagamentos respeitantes a:</b>			
Ativos fixos tangíveis		46.175,77	36.713,84
Ativos intangíveis		0,00	0,00
Investimentos financeiros		0,00	0,00
Outros ativos		0,00	0,00
<b>Recebimentos provenientes de:</b>			
Ativos fixos tangíveis		0,00	11.000,00
Ativos intangíveis		0,00	0,00
Investimentos financeiros		0,00	0,00
Outros ativos		0,00	0,00
Subsídios ao investimento		37.406,82	0,00
Juros e rendimentos similares		0,00	0,00
Dividendos		0,00	0,00
Fluxos de caixa das atividades de investimento (2)		-8.768,95	-25.713,84
<b>Fluxos de caixa das atividades de financiamento</b>			
<b>Recebimentos provenientes de:</b>			
Financiamentos obtidos		1.388.400,00	1.624.788,78
Realização de fundos		0,00	0,00
Cobertura de prejuízos		0,00	0,00
Doações		0,00	0,00
Outras operações de financiamentos		0,00	0,00
<b>Pagamentos respeitantes a:</b>			
Financiamentos obtidos		1.401.394,45	1.378.879,64
Juros e gastos similares		126.969,93	123.188,27
Dividendos		0,00	0,00
Redução de fundos		0,00	0,00
Outras operações de financiamento		0,00	0,00
Fluxos de caixa das atividades de financiamento (3)		-139.964,38	122.720,87
<b>Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)</b>		-9.042,95	-216.269,91
<b>Efeito das diferenças de câmbio</b>		0,00	0,00
<b>Caixa e seus equivalentes no início do período</b>		58.638,13	274.908,04
<b>Caixa e seus equivalentes no fim do período</b>		49.595,18	58.638,13

## **ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS PARA O EXERCÍCIO DE 2012**

### **1. Identificação da entidade:**

A Fundação LIGA, constituída em 2 de Março de 2004, com sede na Rua do Sítio ao Casalinho da Ajuda, em Lisboa, contribuinte n° 504852728, que exerce a sua atividade principal com a CAE 94995 [OUTRAS ACTIVIDADES ASSOCIATIVAS, N.E.] é uma Fundação Privada de Solidariedade Social, sem fins lucrativos.

### **2. Referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras:**

2.1 As demonstrações financeiras do exercício foram elaboradas em conformidade com as normas que integram o Sistema de Normalização Contabilística para as entidades do sector não lucrativo (SNC-ESNL), nomeadamente a estrutura conceptual, os modelos de demonstrações financeiras, o código de contas, as normas contabilísticas e de relato financeiro para as entidades do sector não lucrativo (NCRF-ESNL) e as suas normas interpretativas.

2.2 Durante o exercício não ocorreram casos excecionais que implicassem a derrogação de qualquer disposição do SNC-ESNL.

2.3 As políticas contabilísticas e os critérios de mensuração a 31 de Dezembro de 2012 são adotados pela primeira vez segundo o SNC-ESNL e de modo a permitir a sua comparabilidade com os utilizados na preparação das demonstrações financeiras a 31 de Dezembro de 2011 foram ajustadas as últimas de acordo com a NCRF 3 - Adoção pela primeira vez das Normas Contabilísticas e de Relato Financeiro (NCRF 3).

2.4 Adoção pela primeira vez das NCRF

À data de transição, 1 de Janeiro de 2012, a Fundação LIGA adotou as normas previstas na NCRF 3 na preparação do balanço de abertura.

Foram aplicadas as NCRF-ESNL retrospectivamente para os exercícios apresentados nas demonstrações financeiras: 2012 e 2011.

Não foi exercida a opção de mensuração do ativo fixo tangível pelo justo valor, tal como preconizada na NCRF 3.

Deste modo, o critério de mensuração do ativo fixo tangível foi o custo histórico, tal como no normativo contabilístico anterior.

Foram efetuados os seguintes ajustamentos na preparação do balanço de abertura:

- transferência de ativo fixo tangível da classe ferramentas e utensílios (POC) para a classe equipamento básico;
- desreconhecimento de obras de beneficiação em edifícios detidos por terceiros e sem controlo efetivo pela Fundação LIGA que deste modo não satisfazem o critério de ativo fixo tangível à luz da NCRF 7;
- reconhecimento inicial dos subsídios ao investimento não reembolsáveis, atribuídos à Fundação LIGA, em Capitais Próprios, tal como previsto na NCRF 22 - Contabilização dos subsídios do governo e divulgação de apoios do Governo;
- desreconhecimento da conta Fundação LIGA, conforme descrito no ponto 5.4;
- desreconhecimento dos trabalhos para a própria entidade no exercício de 2011 por não constituírem capitalização à luz do novo normativo contabilístico.

Alterações à Demonstração dos Fluxos de Caixa:

Foi elaborada a Demonstração dos Fluxos de Caixa do exercício de 2011 de acordo com o novo normativo NCRF-ESNL, uma vez que no período anterior não foi apresentada.

Reconciliação do Fundo Patrimonial:

O Fundo Patrimonial do exercício anterior foi reconciliado conforme quadro abaixo apresentado.

	31-12-2011	01-01-2011
Fundo patrimonial - POC	837.586,16	1.241.660,62
Desreconhecimento de obras de beneficiação	(948.242,58)	(992.150,23)
Desreconhecimento da conta Fundação LIGA	108.069,82	108.069,82
Transferência de subsídios ao investimento	1.042.869,70	1.083.674,71
Fundo patrimonial - SNC	1.040.283,10	1.441.254,92

Reconciliação do resultado relatado no período anterior:

O resultado líquido do período anterior foi ajustado como se segue.

	2011
Resultado líquido - POC	(404.074,46)
Desreconhecimento de obras de beneficiação – depreciações do exercício	43.907,65
Desreconhecimento de trabalhos para própria entidade - gastos	117.238,84
Desreconhecimento de trabalhos para própria entidade - rendimentos	(117.238,84)
Resultado líquido - SNC	(360.166,81)

### 3. Principais políticas contabilísticas:

3.1 A Fundação LIGA segue o princípio contabilístico da especialização de exercícios e segundo as principais políticas contabilísticas, aplicadas a todos os exercícios apresentados, que de seguida são discriminadas.

#### 3.1.1 Ativos fixos tangíveis

Os ativos fixos tangíveis estão valorizados ao custo de aquisição deduzido das respetivas depreciações e de eventuais perdas por imparidade.

As depreciações são calculadas pelo método das quotas constantes, a partir da data em que os ativos estejam disponíveis para utilização, de acordo com as taxas definidas no Decreto - Regulamentar n.º 25/09, de 14 de Setembro.

As taxas de depreciação correspondem aos seguintes períodos de vida útil estimadas:

Edifícios e outras construções	10 a 50 anos
Equipamento básico	3 a 10 anos
Equipamento de transporte	3 a 4 anos
Equipamento administrativo	4 a 8 anos
Outro ativo fixo tangível	4 a 10 anos

#### 3.1.2 Ativos financeiros

Os ativos financeiros cotados em mercado e detidos para negociação são mensurados ao justo valor. As variações de justo valor são registadas em resultados de exercício.

### 3.1.3 Inventários

É utilizado o sistema de inventário intermitente com a identificação de existências finais à data de balanço.

Os inventários são mensurados ao custo, incluindo despesas suportadas com a compra, ou valor realizável líquido, quando inferior ao primeiro. A fórmula de custeio usada é “primeira entrada, primeira saída” (FIFO).

### 3.1.4 Imparidade de ativos não financeiros

São realizados testes de imparidade quando ocorrem alterações nas condições envolventes que evidenciem que o valor dos ativos, relatados nas demonstrações financeiras, não seja recuperável.

Sempre que a quantia recuperável seja inferior ao valor contábilístico do ativo é registrada a perda por imparidade na demonstração de resultados. Quando se considere adequado reverter uma imparidade reconhecida em períodos anteriores, essa reversão é efetuada até ao limite da imparidade reconhecida à data.

### 3.1.5 Caixa e equivalentes de caixa

O caixa e seus equivalentes incluem caixa, depósitos bancários à ordem, investimentos financeiros detidos para negociação e descobertos bancários. Os descobertos bancários são divulgados no balanço, como passivo corrente.

### 3.1.6 Clientes / Utentes

As contas de clientes / utentes e outras contas a receber são mensuradas ao custo deduzido de eventuais perdas por imparidade.

As perdas por imparidade são reconhecidas após análise criteriosa do risco efetivo de cobrança de dívidas a terceiros, realizada no final de cada exercício.

É considerado existir risco efetivo de cobrança quando há evidência objetiva de que a dívida não é recuperável nos termos contratualizados da mesma. Casos de elevada dificuldade financeira, processos de insolvência ou de reestruturação financeira de empresas são situações que pronunciam que as dívidas de terceiros se encontram em imparidade.

### 3.1.7 Fornecedores e outras contas a pagar

As rubricas de fornecedores e outras contas a pagar registam as dívidas a terceiros relativas a obrigações contratuais decorrentes de aquisição de bens ou serviços, mensuradas ao custo.

### 3.1.8 Benefícios aos empregados

De acordo com a legislação laboral em vigor, os funcionários têm direito a 22 dias úteis de férias por ano e respetivo subsídio, cujo direito adquire-se no ano anterior ao seu pagamento. É assim reconhecida a obrigação do pagamento das férias e subsídio de férias dos funcionários na conta 2722 – credores por acréscimo de gastos.

### 3.1.9 Locações

Locações operacionais – as rendas a pagar são registadas como gasto do exercício e divulgadas na demonstração de resultados.

Locações financeiras – as aquisições de bens por contrato de leasing são reconhecidas inicialmente pelo justo valor, sendo o bem divulgado no ativo e a obrigação no passivo. A mensuração subsequente é realizada com a repartição da prestação periódica em amortização de capital e encargo financeiro, sendo o último divulgado como gasto financeiro na demonstração de resultados.

### 3.1.10 Subsídios e apoios do governo

São reconhecidos ao justo valor os subsídios do governo ou de instituições sob administração direta do Estado, sempre que há certeza razoável quanto ao valor do subsídio a receber, independentemente da data do seu recebimento.

Subsídios à exploração – reconhecidos como rendimentos do exercício e divulgados na demonstração de resultados no mesmo período em que os gastos associados ao subsídio são incorridos.

Subsídios ao investimento – reconhecidos inicialmente no capital próprio. A mensuração subsequente é realizada com a imputação proporcional à depreciação do ativo a ele associado como rendimento do período.

### 3.1.11 Financiamentos obtidos

Os empréstimos bancários obtidos são mensurados inicialmente ao custo. A mensuração subsequente é realizada com a repartição dos pagamentos em amortização de capital e encargo financeiro, sendo o último divulgado como gasto financeiro na demonstração de resultados. O capital a amortizar no prazo de 12 meses é divulgado como passivo corrente e o capital a amortizar a mais de 12 meses é divulgado como passivo não corrente.

### 3.1.12 Fundos Patrimoniais

A rubrica Fundos Patrimoniais constitui o interesse residual nos ativos após dedução dos passivos.

Os Fundos Patrimoniais são compostos por:

- fundos atribuídos pelos fundadores da Fundação LIGA ou terceiros;
- fundos acumulados e outros excedentes;
- subsídios, doações e legados que o governo ou outro instituidor ou a norma legal estabeleçam que sejam de incorporar no mesmo.

#### 3.1.13 Provisões

Periodicamente, a Fundação LIGA analisa eventuais obrigações que advenham de pretéritos acontecimentos e dos quais devam ser objeto de reconhecimento ou de divulgação.

É reconhecida uma provisão quando existe uma obrigação presente resultante de um evento passado e do qual seja provável que, para a liquidação dessa obrigação, ocorra um exfluxo que seja razoavelmente estimado.

O valor presente da melhor estimativa na data de relato dos recursos necessários para liquidar a obrigação é o montante reconhecido como provisão, tendo em conta os riscos e incertezas intrínsecos à obrigação.

Na data de relato, as provisões são revistas e ajustadas para que assim possam refletir melhor a estimativa a essa data.

#### 3.1.14 Rébito

O rébito da Fundação LIGA é determinado pela venda de produtos e prestação de serviços no âmbito das atividades desenvolvidas, nomeadamente: vendas dos bares, vendas de produtos artesanais e oficinais, mensalidades e quotas das diversas valências, taxas moderadoras e comparticipações das consultas e tratamentos.

3.2 O órgão de gestão não fez juízos de valor no processo de aplicação das políticas contabilísticas que tivessem impacto significativo nas quantias reconhecidas nas demonstrações financeiras.

3.3 Não existem pressupostos relativos ao futuro que envolvam risco significativo de causar ajustamentos materiais, nas quantias registadas de ativos e passivos, no decorrer do próximo exercício económico.

3.4 Não existem fontes de incerteza de estimativas que envolvam risco significativo de causar ajustamentos materiais, nas quantias registadas de ativos e passivos, no decorrer do próximo exercício económico.

#### 4. Fluxos de caixa

##### 4.1 Caixa e seus equivalentes que não estão disponíveis para uso

A Fundação LIGA não tem saldos de caixa e seus equivalentes indisponíveis para uso.

##### 4.2 Desagregação dos valores inscritos na rubrica de caixa e em depósitos bancários

	2012	2011
Caixa	938,05	712,65
Depósitos à ordem	48.657,13	57.925,48
Depósitos a prazo	0,00	0,00
Total de caixa e bancos	49.595,18	58.638,13
Outros ativos financeiros		
Ações	200,00	200,00
Outras aplicações financeiras	6.741,82	6.235,49
Total de outros ativos financeiros	6.941,82	6.435,49

#### 5. Políticas contabilísticas, alterações nas estimativas contabilísticas e erros

##### 5.1 Alterações às normas contabilísticas e de relato financeiro

Não ocorreu nenhuma alteração às normas contabilísticas e de relato financeiro em vigor para os períodos apresentados.

##### 5.2 Alteração voluntária em políticas contabilísticas

Não foi praticada qualquer alteração às políticas contabilísticas com efeitos no período corrente ou qualquer período anterior.

##### 5.3 Alterações em estimativas contabilísticas

Não foi efetuada qualquer alteração em estimativas contabilísticas com impacto no período corrente ou qualquer período posterior.

##### 5.4 Erros materiais de períodos anteriores

Na preparação das demonstrações financeiras de 2012 foi detetado um erro material de exercícios anteriores. À data de balanço existia um saldo credor, no valor de 108.692,82 euros da Fundação LIGA à Fundação LIGA. Saldo esse que transitou desde a data de consolidação da contabilidade da LPDM – Centros de Recursos Sociais com a contabilidade da Fundação LIGA, a 1 de Janeiro de 2009.

A Fundação LIGA não possuía contabilidade organizada antes daquela data e aquando da consolidação de contabilidades não foi consolidado aquele saldo credor.

A Fundação LIGA desde 2004 já realizava atividades no âmbito das suas funções sociais, pelas quais recebia subsídios, participações e outros rendimentos decorrentes dessas atividades. Até ao final de 2008, os valores recebidos na sua conta bancária eram transferidos para a LPDM – Centro de Recursos Sociais e registados os respetivos créditos na contabilidade desta última.

Deste modo, reconhecendo que aqueles rendimentos nunca foram registados na contabilidade da Fundação LIGA e não tendo ocorrido a consolidação daquele saldo credor, foi efetuado o desconhecimento do mesmo, pela sua totalidade e registado o rendimento pelo mesmo valor em resultados transitados.

Sendo impraticável a reexpressão retrospectiva, como preconizado na NCRF 4, para os exercícios onde ocorreram aqueles rendimentos, entre 2004 e 2008, foram ajustados os saldos de abertura para o período anterior apresentado, tal como quadro seguinte:

		01-01-2011
Ativo - antes da regularização		5.044.822,44
Fundo Patrimonial - antes da regularização		1.241.660,62
Passivo - antes da regularização		3.803.161,82
Fundo Patrimonial e Passivo - antes da regularização		5.044.822,44
Desreconhecimento da conta Fundação LIGA - Fundo Patrimonial	(i)	108.069,82
Desreconhecimento da conta Fundação LIGA - Passivo	(ii)	(108.069,82)
Ativo – após a regularização		5.044.822,44
Fundo Patrimonial – após a regularização		1.349.730,44
Passivo – após a regularização		3.695.092,00
Fundo Patrimonial e Passivo – após a regularização		5.044.822,44

- (i) – registado em Resultados transitados  
(ii) – registado em Outros credores

## 6. Ativos fixos tangíveis

A rubrica de ativos fixos tangíveis teve a seguinte movimentação durante o exercício anterior:

2011	Terrenos	Edifícios e outras construções	Equipamento de transporte	Equipamento básico	Equipamento Administrativo	Outro ativo fixo tangível	Total
<b>Saldo inicial</b>							
Custo de aquisição	66.167,70	7.071.826,25	84.962,01	1.216.887,05	64.093,98	119.158,99	8.623.095,98
Perdas por imparidade	-	-	-	-	-	-	-
Depreciações acumuladas	-	(2.764.951,07)	(63.776,02)	(1.151.751,27)	(62.784,35)	(107.992,19)	(4.151.254,90)
Valor líquido	66.167,70	4.306.875,18	21.185,99	65.135,78	1.309,63	11.166,80	4.471.841,08
<b>Reclassificações SNC</b>							
Desreconhecimento custo de aquisição	-	(1.656.679,48)	-	-	-	-	-
Desreconhecimento depreciações acum.	-	664.529,25	-	-	-	-	-
<b>Saldo inicial reclassificado</b>							
Custo de aquisição	66.167,70	5.415.146,77	84.962,01	1.216.887,05	64.093,98	119.158,99	6.966.416,50
Perdas por imparidade	-	-	-	-	-	-	-
Depreciações acumuladas	-	(2.100.421,82)	(63.776,02)	(1.151.751,27)	(62.784,35)	(107.992,19)	(3.486.725,65)
Valor líquido	66.167,70	3.314.724,95	21.185,99	65.135,78	1.309,63	11.166,80	3.479.690,85
<b>Movimentos do exercício</b>							
Aumentos	-	24.255,60	-	17.489,85	-	2.524,76	44.270,21
Alienações	-	(21.990,00)	-	-	-	-	(21.990,00)
Abates	-	-	-	-	-	-	-
Depreciações do exercício	-	(121.809,93)	(10.592,84)	(28.959,75)	(327,09)	(3.331,32)	(165.020,93)

<b>2011</b>	Terrenos	Edifícios e outras construções	Equipamento de transporte	Equipamento básico	Equipamento Administrativo	Outro ativo fixo tangível	Total
<b>Saldo final</b>							
Custo de aquisição	66.167,70	5.417.412,37	84.962,01	1.234.376,90	64.093,98	121.683,75	6.988.696,71
Perdas por imparidade	-	-	-	-	-	-	-
Depreciações acumuladas	-	(2.222.231,75)	(74.368,86)	(1.180.711,02)	(63.111,44)	(111.323,51)	(3.651.746,58)
Valor líquido	66.167,70	3.195.180,62	10.593,15	53.665,88	982,54	10.360,24	3.336.950,13

Durante o exercício findo em 31 de Dezembro de 2012, a rubrica de ativos fixos tangíveis teve a seguinte movimentação:

<b>2012</b>	Terrenos	Edifícios e outras construções	Equipamento de transporte	Equipamento básico	Equipamento Administrativo	Outro ativo fixo tangível	Total
<b>Saldo inicial</b>							
Custo de aquisição	66.167,70	5.417.412,37	84.962,01	1.234.376,90	64.093,98	121.683,75	6.988.696,71
Perdas por imparidade	-	-	-	-	-	-	-
Depreciações acumuladas	-	(2.222.231,75)	(74.368,86)	(1.180.711,02)	(63.111,44)	(111.323,51)	(3.651.746,58)
<b>Valor líquido</b>	<b>66.167,70</b>	<b>3.195.180,62</b>	<b>10.593,15</b>	<b>53.665,88</b>	<b>982,54</b>	<b>10.360,24</b>	<b>3.336.950,13</b>
<b>Reclassificações SNC</b>							
Transferências	-	-	-	59.653,55	-	(59.653,55)	-
Depreciações acumuladas - transf.	-	-	-	(59.520,00)	-	59.520,00	-
<b>Saldo inicial reclassificado</b>							
Custo de aquisição	66.167,70	5.417.412,37	84.962,01	1.294.030,45	64.093,98	62.030,20	6.988.696,71
Perdas por imparidade	-	-	-	-	-	-	-
Depreciações acumuladas	-	(2.222.231,75)	(74.368,86)	(1.180.711,02)	(63.111,44)	(111.323,51)	(3.651.746,58)
<b>Valor líquido</b>	<b>66.167,70</b>	<b>3.195.180,62</b>	<b>10.593,15</b>	<b>113.319,43</b>	<b>982,54</b>	<b>(49.293,31)</b>	<b>3.336.950,13</b>
<b>Movimentos do exercício</b>							
Aumentos	-	-	-	61.261,07	-	14.854,22	76.115,29
Alienações	-	-	-	-	-	-	-
Abates	-	-	-	-	-	-	-
Depreciações do exercício	-	(120.446,83)	(10.593,14)	(39.078,36)	(327,10)	(5.121,26)	(175.566,69)

<b>2012</b>	Terrenos	Edifícios e outras construções	Equipamento de transporte	Equipamento básico	Equipamento Administrativo	Outro ativo fixo tangível	Total
<b>Saldo final</b>							
Custo de aquisição	66.167,70	5.417.412,37	84.962,01	1.355.291,52	64.093,98	76.884,42	7.064.812,00
Perdas por imparidade	-	-	-	-	-	-	-
Depreciações acumuladas	-	(2.342.678,58)	(84.962,00)	(1.219.789,38)	(63.438,54)	(116.444,77)	(3.827.313,27)
Valor líquido	66.167,70	3.074.733,79	0,01	135.502,14	655,44	(39.560,35)	3.237.498,73

As reclassificações da conta de ativo fixo tangível, reportadas ao exercício de 2011, devem-se ao desconhecimento das obras de beneficiação no edifício de Chelas e na Creche.

A reclassificação do ativo fixo tangível, no decurso da adoção do SNC-ESNL, deveu-se à transferência da rubrica de ferramentas e utensílios para a rubrica de equipamento básico, evidenciada no saldo de abertura do exercício de 2012.

## 7. Locações

O resumo das rendas vincendas relacionadas com os contratos de locação assumidos pela Fundação LIGA, em vigor a 31 de Dezembro de 2012 é como se segue:

<b>Locações operacionais</b>			
Rendas vincendas	< 1 ano	1 a 5 anos	> 5 anos
Aluguer de central telefónica	13.416,84	50.313,15	-
<b>Locações financeiras</b>			
Rendas vincendas	< 1 ano	1 a 5 anos	> 5 anos
Leasing bomba hidráulica	1.404,09	-	-

O contrato de locação operacional, relativo à central telefónica, teve início em Outubro de 2011 e termina em Setembro de 2016, com duração de 60 meses. O contrato de locação financeira, relativo à bomba hidráulica, teve início em Dezembro de 2012 e termina em Novembro de 2013, com duração de 12 meses.

## 8. Empréstimos obtidos

Os empréstimos bancários à data de balanço resumem-se no quadro abaixo:

	2012	2011
<b>Empréstimos correntes</b>		
Contas caucionadas	321.898,95	249.398,95
Descoberto bancário	3.043,35	29.206,93
Empréstimo BES	21.930,89	21.218,83
Empréstimo Millenium BCP	157.198,36	38.112,04
Total de empréstimos correntes	504.071,55	337.936,75
<b>Empréstimos não correntes</b>		
Empréstimo BES	44.816,90	66.747,79
Empréstimo Millenium BCP	1.304.689,60	1.461.887,96
Total de empréstimos não correntes	1.349.506,50	1.528.635,75
<b>Total empréstimos obtidos</b>	1.853.578,05	1.866.572,50

A Fundação LIGA tem contratualizados dois empréstimos de médio prazo, a 10 anos, que a 31 de Dezembro de 2012 tinham a seguinte posição e condições de financiamento:

	Início	Valor nominal		Taxa de juro	Maturidade
		Inicial	Atual		
Empréstimo BES	Janeiro / 2006	160.000,00	66.747,79	Euribor 90 dias + 1,25%	Dezembro / 2015
Empréstimo Millenium BCP	Novembro / 2010	1.500.000,00	1.461.887,96	Euribor 30 dias + 4,75%	Outubro / 2020
<b>Total de empréstimos</b>		<b>1.660.000,00</b>	<b>1.528.635,75</b>		

O plano de amortização dos empréstimos a médio prazo, segundo as taxas de referência a 31 de Dezembro de 2012, é como se segue:

	< 1 ano	1 a 5 anos	> 5 anos
Empréstimo BES	21.930,89	44.816,90	-
Empréstimo Millenium BCP	157.198,36	710.878,61	593.810,99
<b>Total de empréstimos</b>	<b>179.129,25</b>	<b>755.695,51</b>	<b>593.810,99</b>

### 9. Imparidade de ativos

Apenas existem imparidades reconhecidas por dívidas incobráveis na rubrica de clientes, conforme apresentado no ponto 12.

### 10. Inventários

A rubrica de inventários tem o seguinte detalhe:

	2012	2011
Mercadorias		
Artigos de bar \ restauração	829,48	1.604,47
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo		
Géneros alimentares	1.151,28	1.538,63
<b>Total de inventários</b>	<b>1.980,76</b>	<b>3.143,10</b>

## II.Subsídios do Governo e apoios do Governo

No âmbito das suas atividades a Fundação LIGA reconheceu os seguintes subsídios à exploração de diversas entidades públicas:

	2012	2011
Subsídios à exploração		
I.S.S., I.P.	895.950,51	897.052,20
I.E.F.P.	973.777,75	936.632,30
I.G.F.S.S., I.P.	2.637,77	9.948,00
A.R.S. Lisboa	23.106,43	25.501,05
D.R.E.L.	42.793,27	69.263,34
I.N.R.	9.677,78	0,00
Outras entidades públicas	1.808,00	2.368,00
<b>Total de subsídios à exploração</b>	<b>1.949.751,51</b>	<b>1.940.764,89</b>

Os subsídios ao investimento não reembolsáveis, imputados no período foram os seguintes:

	2012		2011	
	rendimento	posição	rendimento	posição
Subsídios ao investimento				
PIDDAC - construção\obras da sede social (50 anos)	38.001,88	988.048,99	38.001,88	1.026.050,87
FEDER - obras na Casa da Flor (20 anos)	2.803,13	14.015,70	2.803,13	16.818,83
I.E.F.P. - aquisição de computadores (3 anos)	12.468,94	24.937,88	-	-
<b>Total de subsídios ao investimento</b>	<b>53.273,95</b>	<b>1.027.002,57</b>	<b>40.805,01</b>	<b>1.042.869,70</b>

## 12. Clientes / Utentes

O detalhe da rubrica de clientes e utentes é como se segue:

	2012			2011		
	Valor bruto	Imparidades	Valor líquido	Valor bruto	Imparidades	Valor líquido
Cientes						
Empresas	51.443,24	13.248,19	38.195,05	44.384,99	13.698,19	30.686,80
Particulares	1.224,83	940,08	284,75	1.317,41	940,08	377,33
Utentes						
Particulares	394,15	394,15	0,00	394,15	394,15	0,00
<b>Total de Clientes \ Utentes</b>	<b>53.062,22</b>	<b>14.582,42</b>	<b>38.479,80</b>	<b>46.096,55</b>	<b>15.032,42</b>	<b>31.064,13</b>

## 13. Estado e outros entes públicos

A rubrica Estado e outros entes públicos apresenta o seguinte detalhe:

	2012	2011
Imposto s\ rendimento - IRS	19.091,13	13.728,53
Imposto s\ valor acrescentado - IVA	1.391,56	475,82
Contribuições para Segurança Social	57.730,01	51.934,33
<b>Total de Estado e outros entes públicos</b>	<b>78.212,70</b>	<b>66.138,68</b>

#### I4.Outras contas a receber

O detalhe da rubrica Outras contas a receber é como se segue:

	2012			2011		
	Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total
Devedores por acréscimo de rendimentos	<b>121.691,69</b>	-	<b>121.691,69</b>	<b>80.001,03</b>	-	<b>80.001,03</b>
Projetos	121.501,69	-	121.501,69	80.001,03	-	80.001,03
Mensalidades	190,00	-	190,00	0,00	-	0,00
Outros devedores	<b>23.748,11</b>	-	<b>23.748,11</b>	<b>45.405,05</b>	-	<b>45.405,05</b>
Entidades do sector público e administ <sup>o</sup> .	16.331,31	-	16.331,31	32.131,79	-	32.131,79
Outras entidades e particulares	7.416,80	-	7.416,80	13.273,26	-	13.273,26
<b>Total de Outras contas a receber</b>	<b>145.439,80</b>	-	<b>145.439,80</b>	<b>125.406,08</b>	-	<b>125.406,08</b>

## 15.Diferimentos

À data de balanço, os diferimentos de rendimentos e gastos a reconhecer tinham a seguinte posição:

	2012	2011
Gastos a reconhecer		
Rendas	(1.118,07)	-
Seguros	(3.490,17)	(3.320,18)
Trabalhos especializados	-	(1.448,23)
Outros	(42.477,26)	(57.151,84)
	(47.085,50)	(61.920,25)
Rendimentos a reconhecer		
Projetos	1.038,83	1.575,74
	1.038,83	1.575,74
Total de diferimentos	(46.046,67)	(60.344,51)

## 16.Fundo Social

O Fundo Social da Fundação LIGA foi realizado aquando da sua constituição e tem o valor de 1.312.615,52 euros para ambos os períodos apresentados, 2012 e 2011.

## 17.Resultados transitados

Os resultados transitados apresentam o seguinte detalhe:

	2012	2011
Resultados transitados (período anterior)	(1.232.426,48)	212.692,89
Resultado líquido do período anterior	(360.166,81)	(561.038,99)
Desreconhecimento da conta Fundação LIGA	-	108.069,82
Desreconhecimento de obras de beneficiação	-	(992.150,23)
Outras correções de exercícios anteriores	(44.496,30)	-
Resultados transitados (período)	(1.637.089,59)	(1.232.426,51)

Em 2012 foram efetuadas correções desfavoráveis, relativas ao exercício anterior no valor de 44.496,30 euros, decorrentes de acertos de subsídios e participações ocorridos durante o exercício. Por serem materialmente relevantes foram regularizadas por resultados transitados.

### 18. Outras variações nos fundos patrimoniais

A rubrica de outras variações nos fundos patrimoniais engloba subsídios ao investimento não reembolsáveis e doações que incorporaram os fundos patrimoniais, tal como apresentado no quadro abaixo:

	2012	2011
Subsídios ao investimento	1.027.002,57	1.042.869,70
Doações	277.391,20	277.391,20
<b>Total de outras variações nos fundos patrimoniais</b>	<b>1.304.393,77</b>	<b>1.320.260,90</b>

### 19. Fornecedores

A rubrica de fornecedores apresenta os seguintes saldos credores relativos a dívidas contraídas a terceiros no âmbito das atividades desenvolvidas:

	2012			2011		
	Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total
Fornecedores c\c - gerais	207.157,31	-	207.157,31	222.259,75	-	222.259,75
Adiantamentos a fornecedores	(3.013,22)	-	(3.013,22)	(3.013,22)	-	(3.013,22)
<b>Total de Fornecedores</b>	<b>204.144,09</b>		<b>204.144,09</b>	<b>219.246,53</b>		<b>219.246,53</b>

## 20-Outras contas a pagar

O detalhe da rubrica Outras contas a pagar apresenta-se como se segue:

	2012			2011		
	Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total
Fornecedores de investimentos	26.219,11	-	26.219,11	25.709,52	-	25.709,52
Credores por acréscimo de gastos	<b>240.207,53</b>	-	<b>240.207,53</b>	<b>221.781,61</b>	-	<b>221.781,61</b>
Remunerações a liquidar	212.073,80	-	212.073,80	202.618,29	-	202.618,29
Fornecimentos e serviços externos	7.107,46	-	7.107,46	8.292,16	-	8.292,16
Outros	21.026,27	-	21.026,27	10.871,16	-	10.871,16
Outros credores	<b>188.571,13</b>	-	<b>188.571,13</b>	<b>182.249,63</b>	-	<b>182.249,63</b>
Projetos CML	125.733,20	-	125.733,20	139.838,25	-	139.838,25
Entidades do sector público e adm.	9.002,01	-	9.002,01	9.002,01	-	9.002,01
Outros	53.835,92	-	53.835,92	33.409,37	-	33.409,37
<b>Total de Outras contas a pagar</b>	<b>454.997,77</b>	-	<b>454.997,77</b>	<b>429.740,76</b>	-	<b>429.740,76</b>

## 21. Vendas e serviços prestados

O total de vendas e prestações de serviços reconhecido na demonstração de resultados tem o detalhe conforme o seguinte quadro:

	2012	2011
Vendas	<b>129.849,52</b>	<b>114.260,75</b>
Produtos oficinais	500,18	1.025,00
Produtos artesanais	3.600,50	6.393,00
Produtos alimentares e de confeitaria	124.253,51	104.847,40
Outros produtos	1.495,33	1.995,35
Prestações de serviços	<b>502.871,04</b>	<b>633.448,62</b>
Matrículas e mensalidades	297.748,17	330.581,85
Taxas moderadoras	23.485,00	13.931,55
Quotizações e jóias	3.054,20	3.956,10
Comparticipações de convencionadas	131.750,72	190.418,30
Consultas e tratamentos particulares	30.519,78	42.033,74
Outras prestações de serviços	16.313,17	52.527,08
Total de vendas e serviços prestados	<b>632.720,56</b>	<b>747.709,37</b>

## 22. Subsídios, doações e legados à exploração

O detalhe de subsídios, doações e legados à exploração para os períodos apresentados é como se segue:

	2012	2011
Subsídios à exploração	1.949.751,51	1.940.764,89
Donativos	<b>63.372,96</b>	<b>25.130,53</b>
Em numerário	50.507,37	9.992,78
Em espécie	12.865,59	15.137,75
Total de subsídios, doações e legados à exploração	<b>2.013.124,47</b>	<b>1.965.895,42</b>

### 23.Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas

O custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas foi calculado conforme se segue:

	2012	2011
Existências iniciais	3.143,10	8.804,81
Compras	98.706,11	97.632,41
Regularizações de existências	0,00	0,00
Existências finais	1.980,76	3.143,10
<b>Custo das mercadorias vendidas e matérias consumidas</b>	<b>99.868,45</b>	<b>103.294,12</b>

### 24.Fornecimentos e serviços externos

A rubrica de fornecimentos e serviços externos detalha-se no quadro: da página seguinte.

	2012	2011
Honorários	127.188,68	116.608,67
Trabalhos Especializados	94.155,46	121.815,94
Eletricidade	59.501,66	56.323,40
Ferramentas e Utensílios	51.909,51	78.708,39
Gás	43.549,00	36.529,72
Rendas	32.452,89	15.083,34
Conservação e Reparação	32.239,18	30.689,68
Material de Escritório	23.764,73	39.118,32
Limpeza, Higiene e Conforto	20.648,40	22.728,59
Água	15.152,75	11.649,03
Seguros	14.221,68	12.047,38
Deslocações e Estadas	13.419,99	54.610,42
Serviços bancários	11.630,44	8.970,85
Telemóveis	8.598,40	9.953,59
Telefones	6.405,27	8.623,99
Internet	5.339,25	4.931,95
Combustíveis	5.298,63	20.694,11
Vigilância e Segurança	4.164,66	4.089,25
Outros Fornec. Serv. Externos	1.472,50	9.151,39
Selos	661,99	673,07
Contencioso e Notariado	615,90	121,17
Televisão	400,80	0,00
Jornais e Revistas	297,77	575,83
Comissões	168,00	247,00
Livros e Documentação Técnica	136,50	241,45
Vestuário e Calçado de Utentes	84,93	431,33
Artigos para Oferta	20,32	0,00
Material Didático	0,00	6.787,00
Subcontratos / Refeitório	0,00	3.250,00
Transporte de Mercadorias	0,00	693,60
Publicidade e Propaganda	0,00	54,35
Material Clínico	0,00	40,25
<b>Total de fornecimentos e serviços externos</b>	<b>573.499,29</b>	<b>675.443,06</b>

## 25. Gastos com pessoal

Os gastos com o pessoal resumem-se no seguinte quadro:

	2012	2011
Remunerações		
Órgãos sociais	7.787,50	0,00
Pessoal	1.289.432,04	1.432.169,35
Outros gastos com pessoal		
Encargos sobre remunerações	249.665,99	269.538,63
Seguro de acidentes de trabalho	12.879,48	12.877,35
Formação profissional	10.770,61	38.160,32
Outros encargos	8.592,48	163.878,83
<b>Total de gastos com o pessoal</b>	<b>1.579.128,10</b>	<b>1.916.624,48</b>

Note-se que, no ano de 2011, ainda decorria o processo de despedimento coletivo, o que implicou um acréscimo de gastos com indemnizações (registada em outros encargos).

O total de funcionários da Fundação LIGA a 31 de Dezembro de 2012 era de 109, o que compara com os 114 no final do período anterior.

## 26. Outros rendimentos e ganhos

A rubrica de outros rendimentos e ganhos é detalhada da seguinte forma:

	2012	2011
Imputação de subsídios ao investimento	53.273,95	40.805,01
Aluguer de espaços	18.209,45	33.489,09
Aluguer de equipamentos	3.161,30	0,00
Alienações	0,00	28.010,00
Outros	11.799,09	30.900,40
<b>Total de outros rendimentos e ganhos</b>	<b>86.443,79</b>	<b>133.204,50</b>

## 27. Outros gastos e perdas

A rubrica de outros gastos e perdas é detalhada da seguinte forma:

	2012	2011
Impostos	3.994,67	6.916,37
Quotizações	3.586,71	3.410,66
Encargos com formandos	<b>193.302,22</b>	<b>117.583,52</b>
Bolsas	69.465,38	61.671,61
Subsídio de alimentação	78.205,05	52.914,68
Subsídio de transporte	45.631,79	2.997,23
Outros	23.559,05	96.129,13
<b>Total de outros gastos e perdas</b>	<b>224.442,65</b>	<b>224.039,68</b>

## 28. Benefícios dos empregados

Não existem benefícios pós-emprego, cessação de emprego ou outros benefícios a longo prazo dos empregados.

## 29. Gastos e rendimentos financeiros

O total de gastos e rendimentos financeiros é detalhado no quadro abaixo:

	2012	2011
Gastos de financiamento e outras perdas similares		
Juros suportados	(125.653,70)	(122.723,74)
Outros gastos de financiamento	0,00	(8.976,69)
	(125.653,70)	(131.700,43)
Juros e outros rendimentos similares		
Juros obtidos	44,21	36,58
Outros rendimentos similares	506,33	21,30
	550,54	57,88
<b>Total de gastos e rendimentos financeiros</b>	<b>(125.103,16)</b>	<b>(131.642,55)</b>

### **30.Acontecimentos após a data do balanço**

As demonstrações financeiras do exercício findo em 31 de Dezembro de 2012 foram aprovadas e autorizadas para emissão pelo Conselho de Administração em 10 de Abril de 2013.

Não foram recebidas informações, após a data do balanço, que alterassem as condições que existiam àquela data.

Não ocorreram, após a data do balanço, acontecimentos que pudessem dar lugar a ajustamentos.

## Parecer do Conselho Fiscal

### RELATÓRIO E PARECER DO CONSELHO FISCAL

Senhores Curadores,

1. No cumprimento do mandato que V. Exas. nos conferiram e no desempenho das nossas funções legais e estatutárias, acompanhámos o exercício de 2012 da actividade da Fundação LIGA. Examinámos regularmente os livros, registos contabilísticos e demais documentação, constatámos a observância da lei e dos estatutos e obtivemos da Direcção os esclarecimentos, informações e documentos solicitados.
2. O Balanço, a Demonstração dos Resultados e o Anexo permitem uma adequada compreensão da situação financeira e dos resultados da Fundação LIGA e satisfazem as disposições legais e estatutárias em vigor. Os critérios valométricos utilizados merecem a nossa concordância.
3. O Conselho Fiscal analisou e ponderou a Certificação Legal de Contas, emitida pela sociedade de revisores oficiais de contas Amável Calhau, Ribeiro da Cunha e Associados, com a qual concorda.
4. O Conselho Fiscal constatou que apesar do resultado líquido ter sido negativo em € 44.869,52 foi possível uma diminuição significativa dos resultados em relação ao ano de 2011.
5. O Conselho Fiscal tomou igualmente conhecimento das perspectivas para 2013.

Assim, somos de parecer:

Que sejam aprovados os Relatórios de Gestão, o Balanço, a Demonstração dos Resultados e o Anexo ao Balanço e à Demonstração dos Resultados, apresentados pela Direcção, relativos ao exercício de 2012.

Lisboa, 19 de Abril de 2013.

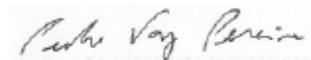
**O CONSELHO FISCAL**



-----  
**Jaime Medeiros**



-----  
**José Alves da Cunha**



-----  
**Pedro Benfeito Vaz Pereira**

## Certificação Legal de Contas



### CERTIFICAÇÃO LEGAL DAS CONTAS

#### INTRODUÇÃO

1. Examinámos as demonstrações financeiras da **Fundação Liga**, as quais compreendem o Balanço em 31 de Dezembro de 2012, (que evidencia um total de 3.530.035 euros e um total de capital próprio de 935.050 euros, incluindo um resultado líquido negativo de 44.870 euros), a Demonstração dos resultados por naturezas, a Demonstração das alterações no capital próprio e a Demonstração de fluxos de caixa do exercício findo naquela data, e as correspondentes notas anexas.

#### RESPONSABILIDADES

2. É da responsabilidade do Conselho de Administração:
  - a) a preparação de demonstrações financeiras que apresentem de forma verdadeira e apropriada a posição financeira da Empresa, o resultado das suas operações e os fluxos de caixa;
  - b) a adopção de políticas e critérios contabilísticos adequados; e
  - c) a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado.
3. A nossa responsabilidade consiste em expressar uma opinião profissional e independente, baseada no nosso exame daquelas demonstrações financeiras.

#### ÂMBITO

4. O exame a que procedemos foi efectuado de acordo com as Normas Técnicas e as Directrizes de Revisão/Auditoria da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas, as quais exigem que o mesmo seja planeado e executado com o objectivo de obter um grau de segurança aceitável sobre se as demonstrações financeiras estão isentas de distorções materialmente relevantes. Para tanto o referido exame incluiu:

- a verificação, numa base de amostragem, do suporte das quantias e divulgações constantes das demonstrações financeiras e a avaliação das estimativas, baseadas em juízos e critérios definidos pelo Conselho de Administração, utilizadas na sua preparação;
  - a apreciação sobre se são adequadas as políticas contabilísticas adoptadas e a sua divulgação, tendo em conta as circunstâncias;
  - a verificação da aplicabilidade do pressuposto da continuidade; e
  - a apreciação sobre se é adequada, em termos globais, a apresentação das demonstrações financeiras.
5. O nosso exame abrangeu também a verificação da concordância da informação financeira constante do relatório de gestão com as demonstrações financeiras.
6. Entendemos que o exame efectuado proporciona uma base aceitável para a expressão da nossa opinião.

#### OPINIÃO

7. Em nossa opinião, as referidas demonstrações financeiras apresentam de forma verdadeira e apropriada, em todos os aspectos materialmente relevantes, a posição financeira da **Fundação Liga** em 31 de Dezembro de 2012, o resultado das suas operações e os fluxos de caixa no exercício findo naquela data, em conformidade com os princípios contabilísticos geralmente aceites em Portugal para as Entidades do Setor Não Lucrativo (SNC-ESNL).

#### RELATO SOBRE OUTROS REQUISITOS LEGAIS

8. É também nossa opinião que a informação constante do relatório de gestão é concordante com as demonstrações financeiras do exercício.



Amável Calhau, Ribeiro da Cunha e Associados  
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas

#### ÊNFASE

9. Sem afectar a opinião expressa nos parágrafos 7. e 8., queremos referir que as contas da Fundação Liga, em conformidade com o artigo 12.º do decreto-Lei n.º 36-A/2011, de 9 de Março, foram pela primeira vez auditadas no corrente exercício, tendo o nosso contrato sido celebrado a 3 de Abril de 2013.

Lisboa, 18 de Abril de 2013

Amável Alberto Freixo Calhau  
Em representação de:  
"Amável Calhau, Ribeiro da Cunha e Associados  
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas"

Fundação Liga  
CLC 2012

Pag. 3/3

Rua Artalva 101, L.º Esq. 1095 - 253 Lisboa - Portugal  
t +351 21 361 10 00 - f +351 21 385 50 74 - email geral@arc-srocc.com - www.arc-srocc.com  
inscrita no lista das R.O.C. com o N.º 19 (Sociedade)  
Registada no Registo de Auditores junto da C.M. de Lisboa com o N.º 19

 Kreston International  
A global association of independent accountants and business advisers

## **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Os sinais da recessão relacionada com a atual crise financeira internacional tiveram naturalmente, um forte impacto na economia do nosso País, sendo particularmente mais visíveis as suas consequências nas Organizações Sociais, cada vez com menores recursos que limitam a sua intervenção, agravadas pela acentuada debilidade económica dos clientes|significativos. Esta situação está a ter sérias repercussões na redução progressiva dos proveitos, com impacto também na diminuição quantitativa dos valores das participações dos nossos clientes.

Em simultâneo, o Conselho de Administração reestruturou a área administrativa e financeira da Fundação LIGA, admitindo um Coordenador Adjunto para o Departamento de Estratégia, Planeamento e Controlo Financeiro e um novo Técnico Oficial de Contas, destacando-se a este nível o excelente trabalho dos Coordenadores Adjuntos do CA e do TOC, pelo grande envolvimento, que permitiu ainda no último trimestre de 2012 recuperar alguma verba, com acertos que se traduziram na redução do passivo e simultaneamente, traçar um plano de médio prazo, para a estabilização financeira. Foi um excelente trabalho em equipa, que permitiu fechar o ano com a situação financeira controlada, deixando para o próximo ano a renegociação com a entidade financiadora das condições do empréstimo bancário.

Uma saudação aos colegas da Administração, pelo apoio e disponibilidade, sem o qual não teria sido possível ultrapassar estas dificuldades, destacando pelo maior envolvimento, a Dr.<sup>a</sup> Ana Pestana, Administradora Delegada, que com a sua experiência e conhecimento, foi a principal obreira nesta fase de “arrumar a casa” e de preparar o próximo ano. Do mesmo modo, uma saudação especial ao Conselho de Coordenação, porque ao se situar entre a Administração, os colaboradores e os clientes|significativos, em períodos mais difíceis, torna-se ainda mais relevante a intermediação oportuna para a prestação de esclarecimentos, essencial à manutenção do funcionamento regular dos serviços.

Apesar das dificuldades e das surpresas com que nos deparámos durante estes dois últimos anos, foi particularmente importante sentir a coesão entre o universo da LIGA constituído pelos clientes, famílias, colaboradores, colegas, voluntários e parceiros, na representação da nossa diversidade física e cultural, mas unidos pela causa comum, a Fundação LIGA, que nos transmite a força anímica da coesão. É essa força anímica, esse espírito de união, que nos tem dado a possibilidade de sobreviver às questões internas e às turbulências exógenas, vencendo a sua imprevisibilidade.

2012 fica na história da LIGA, como um ano de viragem quer na organização interna, pela criação do Conselho Executivo na Administração e pela reorganização dos serviços, com destaque para o setor Administrativo e Financeiro, quer ainda por se ter conseguido, um funcionamento organizado, mais transparente e coerente com a Instituição, preparando com segurança o caminho futuro, o que permite lançar o olhar mais distante, mais largo e profundo, para chegarmos ainda mais longe, num caminho que se renova e avança, no sentido do compromisso institucional de criar futuro.

- 5.1. Mecenato**
- 5.2. 2012 na Comunicação Social**
- 5.3. Lista de Colaboradores**
- 5.4. Lista de Abreviaturas**

## 5.1. Mecenate

Alcides Saraiva de Aguiar  
Alfredo Augusto Marques Correia  
Alzira Silva Mafra Almeida Filipe  
Ana Paula Conceição Nunes  
Anabela Garcia Silva Jesus Martins  
António Figueiredo Pires  
Atecnic - Atividades Técnicas Industriais, SA  
Camila Vidal Sousa Nunes  
Caupel, Lda.  
Centro de Congressos de Lisboa  
Climaespaço - Sociedade de Produção e  
Distribuição Urbana de Energia Térmica, SA  
Fabrício Luís Farias Landeiro  
Florisa Jesus Diogo Brissos Almeida  
Fundação EDP  
Fundação Laura Artiaga  
Fundação Repsol  
Galp Energia, SA  
Hipertécnica - Centro Técnico de  
Eletrónica, Lda.  
Joaquim Fernando Coutinho  
José Alexandrino Aurélio  
Madalena Santinho  
Maria Alice Santos Neves  
Maria Conceição Alves Dias  
Maria da Luz Serpa Santos Rosa  
Maria dos Prazeres de Rodrigues  
Maria Fernanda Lage  
Maria Filipa Faria Araújo dos Anjos  
Maria Judite Lopes  
Maria Lourdes Coutinho  
Maria Mafalda Pestana de Freitas da Silva  
Faria  
Maria Rosa Branco Maurício  
Maria Teresa Forte Faria  
Multitipo - Artes Gráficas, Lda.  
Pedro Coutinho Guardado  
Pinto & Cruz Gestão, Lda.  
Portus - Divisão de Informática, SA  
Rosalina Bento Silva  
Soler & Palau, Lda.  
Tecnoventil - Ventilação e Ar Condicionado  
Telereparadora da Amadora, Lda.  
Triapa - Corte e Rebobinagem de Papel,  
Lda.

## 5.2. 2012 na Comunicação Social

**Abril** Magazine Consigo \_ RTP 2 \_Participação dos programas Escola de Produção e Formação Profissional e OED, numa reportagem sobre a inserção profissional das pessoas com deficiência \_ Testemunho colaboradores (20/04)

<http://www.rtp.pt/play/p67/e79370/consigo>



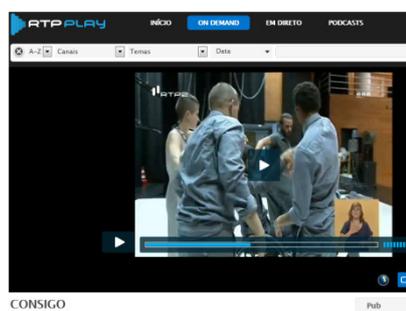
**Junho** Espetáculo de Dança \_ PRÊT-À-PORTER \_ Plural Núcleo de Dança Contemporânea

■ Reportagem fotográfica do espetáculo PRÊT-À-PORTER por Enric Vives-Ruvio no Jornal Público: <http://static.publico.pt/docs/Cultura/dancacontemporanea/>

■ Reportagem vídeo + texto por Vítor Hugo Costa e Marta Portocarrero no Público Online:

<http://videos.publico.pt/Default.aspx?Id=45e6ec9e-f4e1-4980-b940-1b8eb7195952>

<http://www.publico.pt/Cultura/pretaporter-esta-pret-a-voire-no-ccb1551603>



---

**Setembro** Espetáculo de Dança \_ PRÊT-À-PORTER \_ Plural Núcleo de Dança Contemporânea  
Reportagem no Magazine Consigo (21/09)

---

■ Programa Consigo:<http://www.rtp.pt/play/p67/e93354/consigo> aos 8:10

---



## “Prêt-a-Porter” está a vestir-se para o CCB

MARTA PORTOCARRERO 23/06/2012 - 19:01



---

**Agosto** Telejornal \_ RTP I \_ Participação da OED numa reportagem acerca das dificuldades de inserção profissional das pessoas com deficiência \_ Testemunho de uma Técnica e de um cliente (19/08)

---

---

**Outubro** Grande Reportagem\_ O Elogio da Diferença \_ SIC \_ Participação da Escola de Produção e Formação Profissional e OED\_ Entrevista a dois clientes e uma Técnica (21/10)

---

<http://videos.sapo.pt/0SWSABgyB4IZ8osOfMZP>

---



---

**Novembro** Conferência a Crise Económica Global \_ Uma Oportunidade para Criar Futuro  
Rádio Renascença | ionline |Diário Digital | Jornal das 8 (TVI) | (30/12)

---

[http://rr.sapo.pt/informacao\\_detalhe.aspx?fid=1&did=87295#.ULoUsQGeNGc.email](http://rr.sapo.pt/informacao_detalhe.aspx?fid=1&did=87295#.ULoUsQGeNGc.email)

<http://www.ionline.pt/portugal/discutir-estado-social-facil-porque-atinge-pessoas-sem-voz-defende-bagao-felix#.ULoYGnZVWXc4.email>

[http://diariodigital.sapo.pt/news.asp?id\\_news=604408](http://diariodigital.sapo.pt/news.asp?id_news=604408)

<http://www.tvi.iol.pt/videos/13753077>

---



### 5.3. Lista de Colaboradores

#### **Coordenadoras e Coordenadores Adjuntos**

Célia Maria Castanheira Fernandes | Gonçalo Maria Leitão de Freitas de Castro e Solla | Isabel Lopes Ferreira Amaro | Maria Cristina Pico de Passos | Maria de Fátima Simões dos Santos | Maria José Coimbra da Silveira e Lorena | Maria Luísa Pedroso Rodrigues | Maria Mafalda Pestana de Freitas da Silva Faria | Paula Maria Almeida Rodrigues Bouceiro | Sara Luísa Leitão do Vale da Câmara Pestana | Rafael Rodrigo Vieira Alvarez

#### **Consultores | Especialistas**

Ana Maria de Sousa Sopa Batalha Figueiredo | Bernardino Augusto Antunes da Costa | Duarte de Moser Cardoso Salgado | Maria Helena Ribeiro de Morais Caldas Portela

#### **Assistentes Sociais**

Maria da Conceição Soares Medeiros | Nuno Filipe de Sousa Reis | Sandra Alexandrina Fernandes Velez Sara Cristina Correia Otero Salgado

#### **Técnicas Superiores de Mediação Social**

Cláudia Sofia Bernardo Varela Fonseca | Isabel Cristina Pitta Morais Ribeiro Livério e Peres Alves | Emília de Jesus G. Marques Mesquita

#### **Encarregado de Refeitório**

Pedro Nuno Drummond Leitão do Valle

#### **Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica/ Fisioterapeutas/ Terapeutas Ocupacionais**

Alexandre Miguel Gama Sargaço | Alice Amieiro Pinho | Ana Filipa de Oliveira Soares Malaca | Ana Rita Areias Nunes | Ana Isabel Campos Pereira Silva | Ana Laura Bezerra Leite Ribeiro | Ana Margarida Damas Martins Fernandes | Ana Maria Carrilho Rodrigues | António José Amado Pereira Alves | Catarina Figueira de Loura | Cristina Malhoa Valente de Carvalho | Inês Maria Simões Barrisco | Jorge Miguel da Silva Mendes dos Santos | Leopoldina dos Ramos Penhor | Maria de Fátima Carvalho Marmelada | Marisa Fátima de Campos Feliciano Tomás | Sónia Alexandra de Jesus Cola e Tico | Virgínia Manuela Sousa Calado

### **Técnicos Superiores de Educação Especial e Reabilitação**

Nuno Miguel Cabaço Galrito | Pedro Jorge da Silva Sanches Fialho Serra

### **Contabilista/Técnica de Contas**

Nuno Miguel da Silva Santos Rocha | Olga Sofia de Jesus Batista Farinha Fernandes

### **Ajudantes de Ação Direta**

Edneia de Fátima Soares | Filipa Alexandra Simões Marques Reis | Vera Lúcia Barbosa Teixeira

### **Setor Alimentar**

Paula Cristina Nunes Morais Afonso

### **Ajudante de EAPD**

Ana Cristina Candeias Aguiar Rolo | Ana Maria Afonso Paiva Júnior | Ana Paula da Cunha Lemos Alves | André Afonso Antunes | Antónia Ana Neves de Jesus | Arminda Emília Camilo Moreso | Carla Alexandra Cartaxo Marques Coelho Ferreira | Célia Maria Queixinhas de Jesus | Emília Maria Gomes Ferreira | Fernanda Lima Gomes | Georgina Maria Gonçalves Camacho | Helena dos Anjos Gonçalves Marques | Márcia Regina da Cruz Figueiredo da Silva | Maria Clara Chambel Gonçalves dos Santos | Maria de Fátima Moura de Castro | Maria do Anjo Ramalho da Silva Adolfo | Maria Teresa Peixoto Lopes Agapito Gomes | Patrícia Maria Lourenço de Oliveira Soares | Paula Maria da Silva Gonçalves Pereira | Paula Maria Rézio Ventura Vieira | Rosa Margarida Gonçalves Dias | Rui Manuel Pires Nhassengo | Sara Heleno Figueiredo dos Santos Gonçalves.

### **Ajudante Técnico de Fisioterapia**

António Mendes Medalho | Margarida Marques David da Silva Ribeiro | Maria Manuela Pinto Soares Cardoso | Teresa Batista Ferreira Franco.

### **Administrativos**

Ana Cristina dos Santos Ferreira | Ana Margarida Matias Alves Pereira Futre | Anabela Garcia Silva Jesus Martins | Cristina Maria Rodrigues de Gouveia Pereira | Helena Maria Pereira de Figueiredo Gomes | Isabel Maria Machado Nabais da Cruz Gonçalves | Paulo Alexandre Almeida Valente | Paulo Jorge Pimentel de Medeiros Pavão | Rosa Paula Nunes Ramos Bento | Sheila Pereira de Castro Sousa Campos

### **Monitores | Formadores | Animadores Culturais**

Aida Monteiro dos Reis Pires Galvão | Ângela Maria Raposo Teodósio Pegado | Antónia Pires Delgado | Carlos Manuel Bento Cardoso | Fernanda Maria Bento Figueiredo Rodrigues Nunes | João Pedro Louro Vinagre | José Pedro Martins | Laura Marina dos Santos Ferreira | Maria da Conceição Pereira Moreno | Maria da Conceição Viladrich Veloso Feijó | Maria Otelinda da Cunha Rocha Ferreira | Maria Quitéria Caldeira | Mónica Sofia Luís Mourato Cavaco | Nuno Miguel de Araújo Braga | Nuno Miguel Fradique Freire da Silva | Rui Fernandes Barbosa | Vítor Manuel Rodrigues Martins

### **Prospetoras de Emprego**

Ana Mafalda Marques Dias Antunes | Cláudia Alexandra Sousa Ribeiro Vaz Pereira | Madalena Miranda Pita Pombo

### **Trabalhador Auxiliar Serviços Gerais | Ajudante de Estabelecimento de Apoio a Pessoas Deficientes**

Florbela do Rosário Martins dos Santos Nunes | Isaura Rodrigues Cabral | Maria da Natividade Rocha Gonçalves dos Santos | Maria João Pio de Almeida | Maria Manuela Abrantes Freitas Isidoro | Sónia Cristina Mendes Gomes de Oliveira

### **Operadores Máquinas Auxiliares**

Carlos Manuel Matos Tomás Balas

#### 5.4. Lista de Abreviaturas

**ANACED** – Associação nacional de Arte e Criatividade de e para Pessoas com deficiência  
**CA** – Casa das Artes  
**CAO** – Centro de Atividades Ocupacionais  
**CDSS** – Centro Distrital de Segurança Social  
**CGD** – Caixa Geral de Depósitos  
**CJ** - Clube de Jovens  
**CMIPD** - Conselho Municipal para a Integração da Pessoa com Deficiência  
**CML** – Câmara Municipal de Lisboa  
**CNRIPD** - Conselho Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência  
**CP** - Comboios Portugueses  
**CPD** – Centro Português de Design  
**CPD Cascais** – Comissão Permanente para a Pessoa com Deficiência do Conselho de Cascais  
**CPF** – Centro Português de Fundações  
**CRI** - Centro de Recursos para a Inclusão  
**CRL** – Centro de Recursos Local  
**CS** - Clube Sénior  
**DGS** – Direção Geral de Saúde  
**DRH** – Departamento de Recursos Humanos  
**EEE** - Escola de Ensino Especial  
**EIDD** - EIDD Design for All Europe  
**EPFP** – Escola de Produção e Formação Profissional  
**ESEIMU** - Escola Superior de Educadores de Infância Maria Ulrich  
**EUROYOUTH** - Programa Aprendizagem ao Longo da Vida  
**FIL** – Feira Internacional de Lisboa  
**GEBALIS, EEM** - Gestão dos Bairros Municipais de Lisboa  
**IEFP** – Instituto de Emprego e Formação Profissional  
**INATEL** – Instituto Nacional de Aproveitamento dos Tempos Livres  
**INR** – Instituto Nacional para a Reabilitação  
**IPI** - Intervenção Precoce na Infância  
**ISCSP** - Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas  
**ISCTE** - Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa  
**JFA** – Junta de Freguesia da Ajuda  
**OED** – Operação para o Emprego de Pessoas com Deficiência  
**PI** – Plano Individual  
**SAD/P** - Serviço de Apoio Domiciliário / Personalizado  
**SAF** – Serviços Administrativos e Financeiros  
**SLB** - Sport Lisboa e Benfica  
**VA** – Vida Autónoma

**Ficha Técnica**

**Coordenação** Cristina Passos

**Capa** **Imagem**

Quadro de Fernando Delgado

LIGARTE

Técnica Mista

2012

**Impressão**

Exaprint – Produção Gráfica, Marketing e Publicidade, Lda.

**Acabamentos** Escola de Produção e Formação Profissional

Fundação LIGA

**Tiragem** 40 Exemplares



Rua do Sítio ao Casalinho da Ajuda | 1349-011 Lisboa  
T 21 361 69 10 F 21 364 86 39 [www.fundacaoliga.pt](http://www.fundacaoliga.pt)