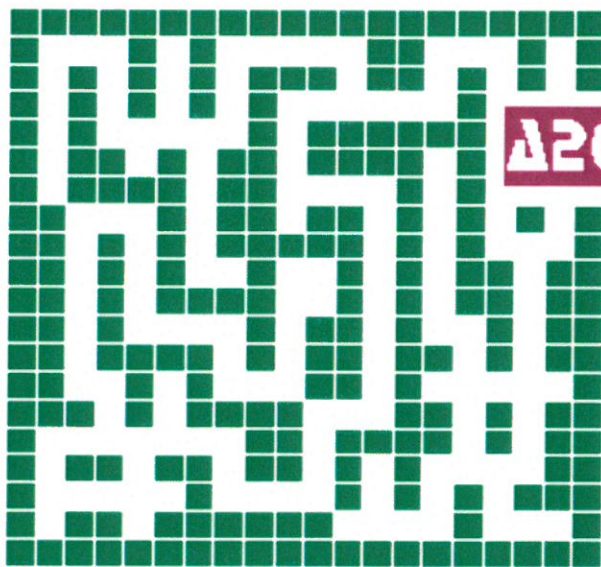


# 2015

## RELATÓRIO SEMESTRAL 1.º SEMESTRE



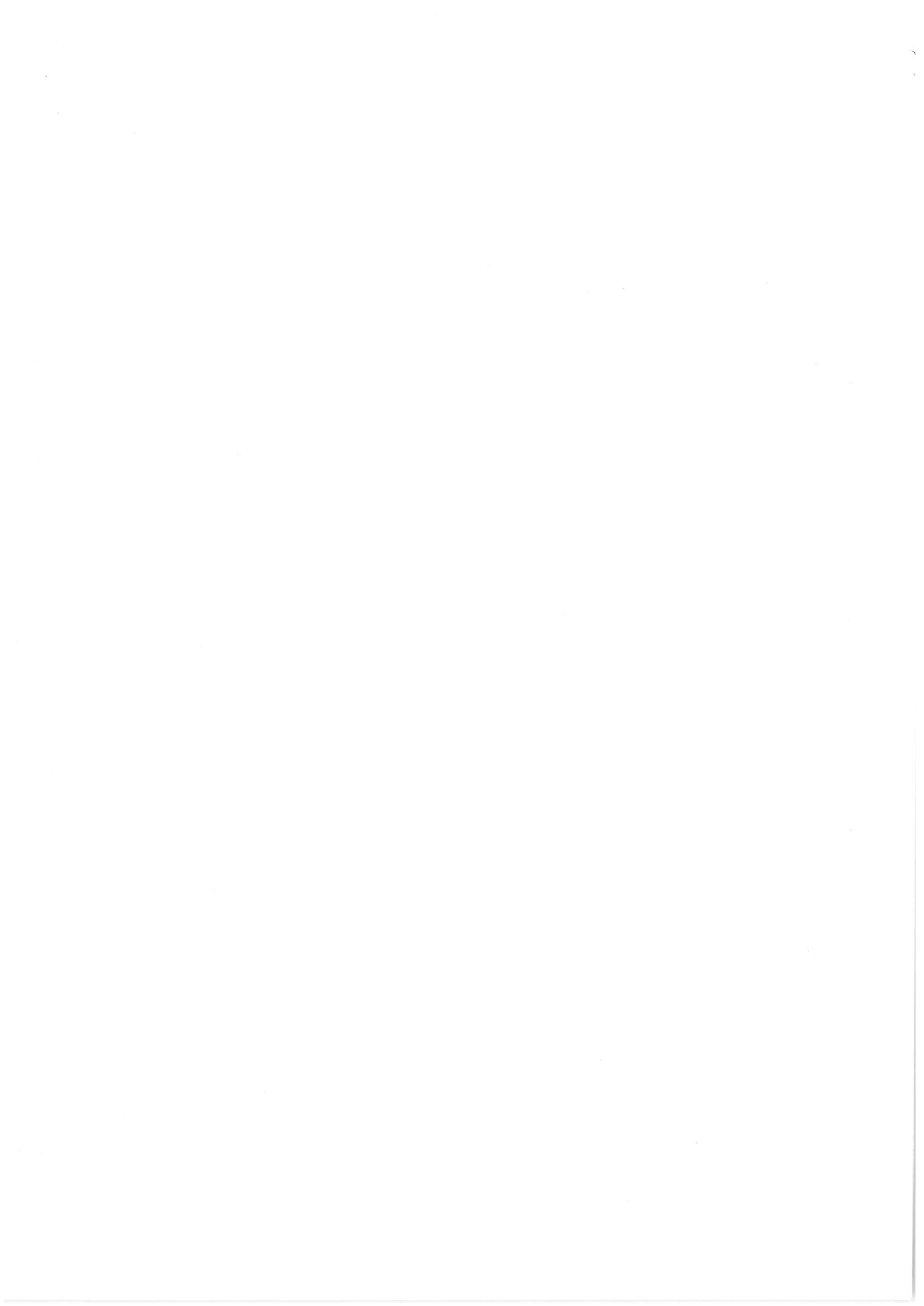
**A2000**

**ASSOCIAÇÃO 2000  
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO**

**ASSOCIAÇÃO 2000 DE APOIO AO  
DESENVOLVIMENTO – A2000**  
AV. 25 DE ABRIL, Nº 39  
5030-481 SANTA MARTA DE  
PENAGUIÃO

TEL.: 254 822 046 / 308 804 316  
TLM.: 93 55 75 882  
E-MAIL: a2000@a2000.pt  
WEB SITE: www.a2000.pt  
FAX: 254 822 047

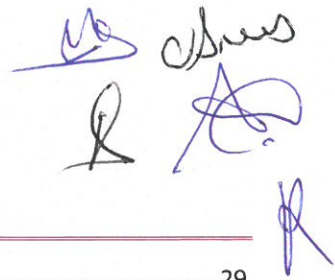






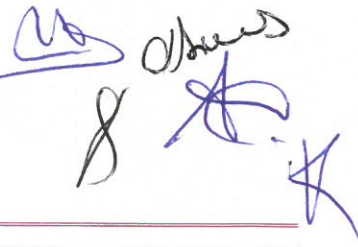
ÍNDICE

	Pág.
<b>INTRODUÇÃO</b> .....	4
<b>Parte 1: ANÁLISE DAS AÇÕES EM EXECUÇÃO</b> .....	7
<b>CAPÍTULO 1 - AÇÕES EM EXECUÇÃO</b> .....	8
<b>1. Serviços Formativos</b> .....	8
<b>1.1 Cronograma e localização dos projetos formativos</b> .....	8
1.1.1 Formação para Ativos .....	8
1.1.2 Formação para pessoas com deficiência ou incapacidade .....	8
1.1.2 Formação Não Financiada.....	9
<b>1.2 Caracterização dos stakeholders</b> .....	10
<b>1.3 Objetivos e Operacionalização</b> .....	13
<b>1.4 Desistências</b> .....	15
<b>2. Serviços Não Formativos</b> .....	15
<b>2.1 Cronograma e localização dos serviços não formativos</b> .....	15
<b>2.2 Caracterização dos Stakeholders</b> .....	16
<b>2.3 Objetivos e Operacionalização</b> .....	19
<b>2.4 Desistências</b> .....	23
<b>CAPÍTULO 2 - PARTICIPAÇÃO DOS STAKEHOLDERS</b> .....	24
<b>1. Diagnóstico das Necessidades</b> .....	24
<b>2. Plano Individual (PI)</b> .....	24
<b>3. Avaliação de Satisfação dos Stakeholders</b> .....	25
<b>3.1 Avaliação de Satisfação dos Formandos</b> .....	25
<b>3.2 Avaliação de Satisfação dos Clientes dos Serviços Não Formativos</b> .....	26
<b>3.3 Avaliação de Satisfação dos Colaboradores</b> .....	27
<b>3.4; 3.5; 3.6; 3.7 - Avaliação de Satisfação das Parcerias, dos Fornecedores, dos Financiadores, dos Voluntários</b> .....	27
<b>4. Avaliação de Impacto, pelos Stakeholders</b> .....	27
<b>4.1 Avaliação de Impacto pelos Clientes</b> .....	27
<b>4.2 Avaliação de Impacto dos Colaboradores</b> .....	28



5. Outras Participações.....	29
6. Interação da A2000 com a comunidade .....	32
<b>CAPÍTULO 3 – RECURSOS A ENVOLVER .....</b>	<b>34</b>
1. Recursos Humanos .....	34
1.1 Assiduidade dos colaboradores.....	34
1.2 Plano de Desenvolvimento do Colaborador Interno .....	35
1.3 Envolvimento na Gestão .....	35
1.4 Apreciação dos Recursos Humanos .....	36
1.4.1 Recursos Humanos Provenientes de anos transatos e contratados em 2015 .....	36
2. Recursos Físicos.....	38
2.1 Recursos Físicos Existentes .....	38
<b>CAPÍTULO 4 - INOVAÇÃO .....</b>	<b>41</b>
<b>CAPÍTULO 5 - MONITORIZAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE .....</b>	<b>44</b>
1. Avaliação do Plano de Qualidade.....	44
1.1 Ações de Melhoria/ Corretivas/ Preventivas implementadas/ a implementar .....	44
1.2 Objetivos e Operacionalização .....	45
2. Constrangimentos .....	46
2.1 Constrangimentos ao nível da execução global do Programa de Ação e Orçamento .....	46
3. Melhorias.....	48
4. Síntese da avaliação do grau de concretização dos Processos da A2000 e dos Princípios EQUASS e ISO 9001 .....	50
<b>Parte 2: ANÁLISE DAS CONTAS.....</b>	<b>52</b>
<b>BALANÇO EM 30 DE JUNHO DE 2015 .....</b>	<b>53</b>
<b>DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS A 30 DE JUNHO DE 2015 .....</b>	<b>54</b>
1.1 Análise das Contas .....	55





## INTRODUÇÃO

O Relatório Semestral de 2015 compila a taxa de execução de todas as ações previstas para 2015 e a sua taxa de concretização no 1º semestre; indica-nos também quais os desvios e quais as ações corretivas a tomar.

O Relatório Semestral de 2015 é constituído por duas partes:

- **Parte I – Análise das Ações em Execução**  
Comporta 5 capítulos: Ações em execução; Participação dos stakeholders; Recursos envolvidos; Inovação; Monitorização do sistema de gestão da qualidade
- **Parte II – Análise das Contas**  
Comporta o Balanço do 1º Semestre e a Demonstração de Resultados por Naturezas

O Programa de Ação e Orçamento para o ano de 2015, elaborado de forma a concretizar as ações do Plano Estratégico, comporta ainda objetivos que respondem aos indicadores dos 15 processos do Manual de Qualidade, de modo a que o desenvolvimento das ações seja coerente e cumpra, com rigor, os procedimentos daqueles 15 processos.

Assim, o Relatório Semestral compila a monitorização das ações previstas no Programa de Ação e Orçamento e seus resultados, distribuídas pelos serviços formativos e não formativos:

### ❖ SERVIÇOS FORMATIVOS

- **Formação para Adultos pouco qualificados ou que pretendam reciclar os conhecimentos (previsão): não se realizou, pois não abriram candidaturas nesta área.**
- **Qualificação de pessoas com deficiência ou incapacidade (Tipologia 6.2 – POPH)** - envolveu duas áreas formativas – Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade e Auxiliar de Serviços Gerais – envolveu 131 formandos, distribuídos por 6 locais (Sta. Marta de Penaguião, Baião, Resende, Chaves, Montalegre, Tabuaço), a quem foram ministradas 7400 horas, o que totalizou um volume de 61702 horas.
- **Formação não Financiada** envolveu o término de uma ação, proveniente de 2014, que abrangeu 7 formandos, a quem foram ministradas 27h, o que concretizou um volume de 169 horas.

### ❖ SERVIÇOS NÃO FORMATIVOS

- **Gabinete Psicossocial (GPS)** envolveu as seguintes ações: atendimento e intervenção psicossocial para famílias e indivíduos; Oficina dos Sorrisos para 8 pessoas com deficiência grave; Espaços de Convívio em 5 locais (União de Freguesias de Lobjigos (S. Miguel, S. João) e de Sanhoane, Sever, União de Freguesias de Louredo e Fornelos, Fontes e Alvações Corgo) com ações diversas para 76 idosos;
- **Intervenção Precoce na Infância (IPI)** para crianças dos 0 aos 6 anos de idade: 30 protocoladas e 63 ao abrigo do Subsídio de Educação Especial.

- **Centro de Recursos para a Inclusão Profissional (CRIP)** que envolve 3 serviços: - Informação, avaliação, e orientação para a Qualificação Emprego (IAOQE); Apoio à Colocação (AC) e Acompanhamento Pós-Colocação - num total de 39 clientes.
- **Clínica Social** envolveu 59 clientes, dos quais 23 eram externos, e efetuou 502 sessões.

## ➤ EIXO: STAKEHOLDERS

Este eixo abrange os capítulos do Relatório Semestral que se referem aos clientes diretos, colaboradores, voluntários, parceiros, fornecedores e financiadores – de todos os serviços – reunindo todos os resultados parciais ao nível da participação, satisfação e desempenho dos stakeholders.

Todas estas ações, de ambos os serviços, envolveu a **“Participação dos Stakeholders”** retratada no Capítulo 2, porém a informação é escassa, pois a avaliação de satisfação é efetuada principalmente no final do ano, neste semestre a informação diz respeito apenas às ações que terminaram.

Ao nível dos **parceiros**, já estão estabelecidas 137 parcerias, com predominância das parcerias ao nível da cooperação.

Os 21 **fornecedores** para os serviços correntes de 2015, submeteram-se aos procedimentos da contratação pública – no caso de alguns serviços havia fornecedores já contratualizados (17).

Relativamente aos **financiadores** foram: o Estado Português (IEFP e Segurança Social), FSE, autarquia (Câmara Municipal e 5 Freguesias).

Os **“Recursos Humanos”** envolvidos foram: 26 pessoas com vínculo contratual, 2 em regime de prestação de serviços. A 31 de Junho restavam 4 dos 8 estagiários que existiram e 1 pessoa com a Medida de Emprego “Contrato de Emprego Inserção”.

A execução de todos os serviços envolveu não só a sede da A2000, mas também instalações em 11 locais.

## ➤ EIXO: DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

Ao nível da “Inovação” não se iniciou nenhum novo serviço, mas concebeu-se um que será implementado no 2º semestre e aumentou-se o número de Espaços de Convívio. Ao nível do GPS ocorreu um aumento do número dos Espaços de Convívio.

## ➤ EIXO: ORGANIZAÇÃO E GESTÃO

Sempre presente na dinâmica da A2000 está a **“Monitorização do Sistema de Gestão da Qualidade”**, pois é a **garantia da contínua melhoria dos serviços**.

No final, e de forma sintética, é apresentada a **“Monitorização do Sistema de Gestão da Qualidade”**: o Plano de Qualidade é analisado, o grau de concretização dos processos do Manual de Qualidade é avaliado e, conseqüentemente, é verificado o nível de aplicação dos Princípios do EQUASS e da ISO9001.

Por fim, apresentam-se as Contas do 1º semestre/2015, através da análise do balanço e da demonstração de resultados por naturezas, ambos à data de 30 de junho de 2015.



Refira-se que este Relatório Semestral resultou da colaboração dos seguintes elementos da equipa técnica da A2000:

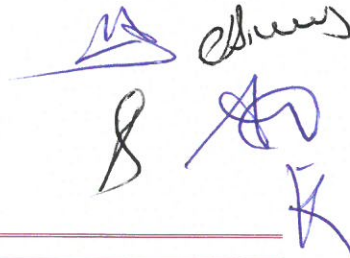
- Chefes de Projeto: Ana Antunes, Lara Carnide, Sofia Pereira, Vânia Pereira.
- Fisioterapeuta: Cristiana Costa.
- Terapeuta da Fala: Mariana Costa
- Chefe dos Serviços Administrativos: Soledade Mesquita.
- Assistente Administrativa: Elisabete Oliveira.
- Técnica Oficial de Contas: Helena Reis.

A compilação dos dados foi efetuada pela Diretora Técnica em estreita colaboração com o Diretor Executivo.

*Osmeus*  
*[Handwritten signatures]*

# Parte 1: ANÁLISE DAS AÇÕES EM EXECUÇÃO





## CAPÍTULO 1 - AÇÕES EM EXECUÇÃO

### 1. Serviços Formativos

A A2000 promove formação com a finalidade de promover o desenvolvimento pessoal, profissional e social das comunidades onde opera, qualificando e contribuindo para um aumento da qualidade de vida dos indivíduos.

Com o objetivo de responder a diferentes necessidades dos diversos grupos, a A2000 promove ações inseridas em diferentes tipologias, conforme os objetivos e as populações alvo.

Em 2014 iniciou-se um novo quadro comunitário, no entanto, até à data ainda não abriram candidaturas pelo que ainda não se sabe em quais tipologias a A2000 poderá operar.

#### 1.1 Cronograma e localização dos projetos formativos

##### 1.1.1 Formação para Ativos

No ano de 2015 a A2000 previu ministrar formação para adultos pouco qualificados ou que pretendam reciclar/aumentar os seus conhecimentos nas seguintes áreas, de acordo com o levantamento das necessidades, contudo neste semestre o Portugal 2020 ainda não abriu.

##### 1.1.2 Formação para pessoas com deficiência ou incapacidade

Em 2015 deu-se continuidade ao projeto formativo direcionado a pessoas com deficiência ou incapacidade. Como não houve candidaturas, efetuou-se um Pedido de Alteração, onde se propôs e foi aceite o aumento do número de cursos nos novos locais já em funcionamento (mais 3: um em Baião, outro em Resende e outro em Chaves).

Em 2014 a Câmara Municipal de Tabuaço e o Serviço Local de Segurança Social de Tabuaço manifestaram a necessidade de dar resposta a pessoas com deficiência que se encontram inativos em casa. No Pedido de Alteração propôs-se, então, um curso para Tabuaço o qual foi aprovado e iniciado neste 1º semestre.

ÁREAS FORMATIVAS PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA OU INCAPACIDADE	LOCAL	PERÍODO	TOTAL DE HORAS
Curso 3 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade <sup>(1)</sup>	- Santa Marta de Penaguião	02/01/2015 13/04/2015	404
Curso 4 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade <sup>(1)</sup>	- Santa Marta de Penaguião	02/01/2015 08/10/2015	726
Curso 5 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade <sup>(1)</sup>	- Santa Marta de Penaguião	02/01/2015 11/12/2015	726
Curso 6 - Assistente Familiar e de	- Santa Marta de	02/01/2015	726

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

ÁREAS FORMATIVAS PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA OU INCAPACIDADE	LOCAL	PERÍODO	TOTAL DE HORAS
Apoio à Comunidade <sup>(1)</sup>	Penaguião	31/12/2015	
Curso 7 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade <sup>(1)</sup>	- Baião	02/01/2015 31/12/2015	726
Curso 8 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade <sup>(1)</sup>	- Resende	02/01/2015 31/12/2015	726
Curso 9 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade <sup>(1)</sup>	- Chaves	02/01/2015 31/12/2015	726
Curso 10 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade <sup>(1)</sup>	- Montalegre	02/01/2015 31/12/2015	726
Curso 11 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade <sup>(1)</sup>	- Baião	02/01/2015 31/12/2015	726
Curso 13 - Auxiliar de Serviços Gerais	- Santa Marta de Penaguião	02/03/2015 31/12/2015	498
Curso 14 - Auxiliar de Serviços Gerais	- Tabuaço	04/05/2015 31/12/2015	246
Curso 15 - Auxiliar de Serviços Gerais	- Baião	15/05/2015 31/12/2015	192
Curso 16 - Auxiliar de Serviços Gerais	- Resende	01/06/2015 31/12/2015	126
Curso 17 - Auxiliar de Serviços Gerais	- Chaves	01/06/2015 31/12/2015	126
<b>TOTAL</b>			<b>7400h</b>

**Nota:**

(1) - O percurso formativo destes cursos teve início nos anos transatos, totalizando as 2900h de formação no corrente ano. No presente quadro apenas se apresentam os valores deste ano porque as candidaturas à tipologia 6.2 são anuais.

**A Tipologia 6.2 ministrou toda a formação prevista no Pedido de Alteração para este semestre.**

**1.1.2 Formação Não Financiada**

Neste âmbito, previu-se realizar uma ação com o CLDS+ de Montalegre em "Empreendedorismo", mas tal não se concretizou. Apenas se concluiu uma ação de Formação Pedagógica Inicial de Formadores, iniciada em 2014, como se pode verificar no quadro seguinte.

ÁREAS FORMATIVAS (Formação Não Financiada)	LOCAL	PERÍODO	TOTAL DE HORAS
Formação Pedagógica Inicial de Formadores	- Santa Marta de Penaguião	05/01/2015 22/01/2015	27H

**Ministraram-se 16,6% das horas previstas para este semestre.**



## 1.2 Caracterização dos stakeholders

Segue-se a descrição das partes intervenientes no processo formativo, por tipologia.

### 1.2.1 População-Alvo

O quadro abaixo apresenta o número de pessoas que frequentaram as ações formativas (financiadas ou não).

Tipologias	Nº de Formandos		Total
	Sem Def.	Com Def.	
6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência (POPH)	--	131	131
Formação Pedagógica Inicial de Formadores	7	--	7
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>131</b>	<b>138</b>

### 1.2.2 Financiadores

A formação prevista, e acima apresentada por tipologia, foi cofinanciada pelo Fundo Social Europeu e Estado Português, via POPH. Apenas a Formação Pedagógica Inicial de Formadores foi paga pelos formandos.

### 1.2.3 Parceiros

Os parceiros são elementos vitais que enriquecem a execução da formação, garantindo condições que a A2000, sozinha, teria dificuldade em assegurar. Alguns são comuns aos vários projetos outros são específicos de cada projeto. O seu papel também varia, pelo que, se classificam pela seguinte tipologia:

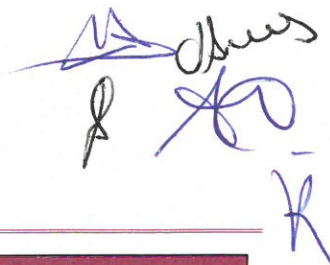
- **Parceiro estratégico:** Há um objetivo comum, mas a concretização do objetivo depende do financiamento de uma das partes e da execução das ações da outra parte ou de ambas.
- **Parceiro de cooperação/funcional:** O objetivo de cada uma das partes pode ser diferente. Há partilha de recursos humanos, materiais, conhecimentos/competências, mas não financeiros e, pode ser Ocasional ou Regular.
- **Parceiro de Inovação:** Há um objetivo comum, mas juntos farão algo diferente do que cada um faz por si.
- **Parceiro de Mecenato:** O mecenas tem o objetivo de cumprir a sua responsabilidade social, contribuindo com o que entende, cabendo à A2000 orientar esse investimento para a área que considerar mais importante, àquela data.

Assim, por tipologia segue-se a enumeração dos parceiros:

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

Tipologias	Parcerias já estabelecidas ou a estabelecer
<p><b>6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência (POPH)</b></p>	<p><b>Parceiros Estratégicos:</b> Municípios de Baião, Resende, Montalegre e de Chaves; Associação Chaves Social; APPISC (Associação Portuguesa de promoção da Intervenção Social e Comunitária); CERCIMONT.</p> <p><b>Parceiros Funcionais, ao nível da FPCT, por concelho:</b></p> <p><b>- Vila Real</b> Dom Texto Artes Gráficas e Publicidade; Casa do Bacalhau; Laurentina Carvalho, costura e lingerie; Auto Felizardo e Vilela, Chapa e Pintura; Aval e Rigor, unipessoal Lda.; Lavandaria Águaviva; ADESCO; Obviofascínio, Lda; Santa Casa da Misericórdia de Vila Real; Dibia, Padaria e Pastelaria; Maria Emília F. C. Dias, Unipessoal Lda. (Realbila).</p> <p><b>- Peso da Régua</b> Manuela José dos Olmos Gonçalves Ribeiro (supermercado); Publiserv ; Agrupamento de Escolas Dr. João Araújo Correia; Casa Tapas Jerinha Lda.; "Avelino Jesus Pereira"; Salão Rosita; Dourooffice Unipessoal, Lda. Restaurante "Gato Preto"; Obviofascínio, Lda; Restaurante "Douro à Mesa; Junta de Freguesia de Fontelas; Centro Comunitário da Casa do Povo de Fontelas.</p> <p><b>- Santa Marta de Penaguião</b> Agrupamento de Escolas de Santa Marta de Penaguião; Centro Social e Paroquial de São Miguel de Lobrigos; Município de Santa Marta de Penaguião; João Manuel Oliva Rodrigues; Sérgio Ricardo Freitas Oliveira; Junta de Freguesia de Lobrigos (S. Miguel e S. João Baptista) e Sanhoane União das Freguesias de Louredo e Fornelos; Fundação Dr. Carneiro de Mesquita; Líder de Aromas Lda.</p> <p><b>- Armamar</b> NVP, Lda;</p> <p><b>- Valpaços</b> Município de Valpaços</p> <p><b>- Mesão Frio</b> Câmara Municipal de Mesão Frio; Santa Casa da Misericórdia de Mesão Frio; Queirós e Filho Lda.</p>





Tipologias	Parcerias já estabelecidas ou a estabelecer
	<p><b>- Chaves</b> Plantitamega; Gráfica Sinal; biblioteca Municipal; Agência funerária Esteves; Câmara Municipal de Chaves; Centro Social e Paroquial de Chaves; TOP 5; M. Correia Lda; MR Décor; Chip7; Lavagens Patrícia.</p> <p><b>- Montalegre</b> EcoMuseu Associação de Barroso; Junta de freguesia de Tourém; Santa Casa da Misericórdia de Montalegre; Padaria, frutaria Minda; Sandra Manuela Justo Alves de Sousa Cabeleireiro; InterMontalegre Supermercados Ida; Maria Teresa Carvalho Terrão Freitas Cabeleireiro; Município de Montalegre.</p> <p><b>- Resende</b> António Santos Serralharia Lda.; Creche Miminho - Casa do Povo de Resende; Centro de Noite de Felgueiras - Casa do Povo de Resende; Centro Escolar de S. Martinho de Mouros; Externato D. Afonso Henriques; Fábrica D'Águas de S. Cristóvão; Horto do Bulho; Irmandade S. Francisco Xavier; Junta de Freguesia de Resende; Câmara Municipal de Resende; Pastelaria Vista Alegre; Sala D'Artes; Cabeleireiro Estúdio de Beleza; Santa Casa da Misericórdia; Supermercados – Mathias.</p> <p><b>- Baião</b> Câmara Municipal de Baião; Junta de freguesia do Grilo; ADEGRIL; Florista Arco-Íris; João Pereira Carpintaria Unipessoal Lda; Restaurante O Alpendre; Restaurante Flor de Baião; Associação de Trabalhadores da Camara Municipal de Baião; Junta de Freguesia de Valadares; Minipreço; Santa Casa da Misericórdia de Baião.</p> <p><b>Em suma:</b> Foram estabelecidas 102 parcerias, das quais 63 novas.</p>
<p><b>Formação Pedagógica Inicial de Formadores</b></p>	<p>Não se efetuaram novas parcerias, uma vez que a ação decorreu nas instalações da A2000.</p>

**Em suma:** Foram estabelecidas 102 parcerias, das quais 63 foram novas parcerias.

#### 1.2.4 Fornecedores

A A2000 é uma entidade adjudicante nos termos previstos no artigo 2, n.º 2, alínea a) do Código dos Contratos Públicos - Decreto-Lei 18/2008 de 29 de Janeiro. Assim, de acordo com as regras e procedimentos de contratação pública, no 1.º semestre de 2015, efetuaram-se 2 contratos por Ajuste Direto Geral e 2 contratos por Ajuste Direto Simplificado, mantendo-se ainda 17 fornecedores do ano transato.



### 1.3 Objetivos e Operacionalização

Neste primeiro semestre o grau de concretização dos objetivos dos serviços formativos foi o seguinte:

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos			
	6.2 (POPH) <sup>(3)</sup>		Formação Não Financiada (FNF)	
	(1) Taxa de concretização	(2) Taxa de Execução	(1) Taxa de concretização	(2) Taxa de Execução
Obter um nº de Pré-inscrições 25% superior ao número de vagas existentes	66%	NA	NA	NA
Obter 90% de taxa de Execução Física	97,3%	NA	15,64%	7,82%
Obter 98% de taxa de Execução Financeira	90%	NA	NA	NA
Obter uma taxa de certificação por curso (ou grupo até 15 formandos) equivalente a "n formandos - 1"	88,9%	NA	100%	NA
Obter uma taxa de rescisão/desistência de contrato igual ou inferior a 2 formandos por curso/grupo (máximo de 15 formandos) <sup>(4)</sup>	4,9%	NA	4,16%	4,16%
Obter uma taxa assiduidade de 90%	99,34%	NA	100%	100%
Obter uma taxa de 75% de integração profissional dos clientes com incapacidade que terminaram formação em 2015	88,9%	NA	NA	NA

**Nota:**

- (1) – A "Taxa de concretização" é calculada em função do executado no 1º semestre de 2015.
- (2) – A "Taxa de Execução" é calculada em função do previsto para o ano de 2015.
- (3) – Na tipologia 6.2 não houve candidatura para 2015, apenas uma alteração da candidatura do ano anterior por um período de 6 meses, que envolveu a continuidade aos cursos iniciados em 2014 e o início de 5 novos, mas tudo a terminar a 30 de junho. Assim, a previsão fez-se apenas a 6 meses e não a um ano, logo a taxa de concretização é igual à de execução.
- (4) – Em FNF os grupos são pequenos, cerca de 8 formandos cada, pelo que a taxa de rescisão é que seja um formando no máximo.

Objetivos Previstos	Tipo	Notas Explicativas
Obter um nº de Pré-inscrições 25% superior ao número de vagas	6.2	Inscreeveram-se 93 pessoas na A2000, foram selecionadas 56.



*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

Objetivos Previstos	Tipo	Notas Explicativas
existentes	FNF	No ano de 2015 perspetivou-se a realização de 3 cursos com 8 pessoas cada, num total de 24 pessoas. Ocorreram 5 pré-inscrições, n.º insuficiente para o arranque de um curso, pois o n.º mínimo de formandos exigido pelo IEFP é de 8 formandos por curso.
Obter 90% de taxa de Execução Física	6.2	Volume previsto para o semestre, face às horas ministradas: 63432h Volume executado: 61702h Neste semestre, face às horas ministradas, <b>executou-se 97,3% do volume de formação.</b> <b>Face ao previsto no PAO executou-se 47%.</b> <b>Esta diferença resulta das faltas e das 6 desistências ocorridas neste semestre.</b>
	FNF	O volume de formação previsto para o 1.º semestre de 2015 era de 1080 horas. Não se iniciou nenhum dos cursos previstos. Contudo, em janeiro de 2015, terminou um curso iniciado em novembro de 2014, registando-se uma desistência no fim do módulo 7 (20 horas de faltas), o que perfaz um volume de 169 horas. Assim, concretizou-se 15,64% do volume.
Obter 98% de taxa de Execução Financeira	6.2	Os cursos principais já provinham do ano transato, pelo que neste semestre não ocorreram despesas significativas com os cursos, pois os principais equipamentos já haviam sido adquiridos.
	FNF	Não se aplica.
Obter uma taxa de certificação por curso (ou grupo até 15 formandos) equivalente a “n formandos – 1”	6.2	Todas as atividades foram executadas. Concluíram formação 9 formandos e foram certificados 8.
	FNF	Os 6 formandos que terminaram o curso foram certificados.
Obter uma média de rescisão/desistência de contrato igual ou inferior a 2 formandos por curso/grupo (máximo de 15 formandos)	6.2	Em cada 15 formandos a % de rescisão é de 13%, em 125 formandos, 6 rescisões equivalem a 4,9%. Apesar de terem ocorrido desistências houve um esforço da equipa para que os formandos se integrassem na formação, para tal realizaram-se: - 199 sessões de psicologia, - 52 sessões de Terapia da Fala - 56 sessões de Fisioterapia - 452 atendimentos a formandos - 120 contactos telefónicos com formandos - 115 contactos telefónicos com outras instituições - 102 acompanhamentos a serviços Foram realizadas 43 reuniões de equipa.
	FNF	Previu-se 24 formandos para 2015, ou seja calculou-se um máximo de 3 rescisões (taxa de 12,5%). Registou-se uma desistência, o que significa uma taxa anual de 4,16%.
Obter uma taxa assiduidade de 90%	6.2	Os formandos faltaram 414h.
	FNF	Não se registaram faltas.

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

Objetivos Previstos	Tipo	Notas Explicativas
<b>Obter uma taxa de 75% de integração profissional dos clientes com incapacidade que terminaram formação em 2015</b>	6.2	Concluíram 9 formandos e foram integrados 8: 5 com Medidas de Apoio do IEFP, 3 com integração ocupacional. Todas as atividades foram executadas. Frequentaram FPCT, neste semestre, 37 formandos. Para a concretização deste objetivo realizaram-se: - Realizaram-se 66 prospeções de Mercado - 872 visitas de acompanhamento a formandos em FPCT - 184 contactos telefónicos com entidades de FPCT Foram apoiadas 5 entidades nos processos de candidatura aos apoios do IEFP.
	FNF	Não se Aplica.

**1.4 Desistências**

**A) Tipologia 6.2 – Qualificação de Pessoas com deficiência ou Incapacidade**

Ocorreram seis desistências:

- Uma formanda não mostrou interesse em realizar FPCT (sendo esta uma das componentes obrigatórias da formação);
- Uma formanda teve uma gravidez de risco;
- Dois formandos emigraram;
- Um formando saiu da instituição onde estava e foi residir com a família biológica no centro do país;
- Uma formanda mudou de residência para o Porto.

**B) Formação Não Financiada**

Ocorreu uma desistência por motivos pessoais do formando.

**2. Serviços Não Formativos**

No Programa de Ação e Orçamento previu-se a execução de 4 serviços, provenientes de anos transatos, e previu-se o alargamento da parceria do Gabinete Psicossocial (GPS), o que se concretizou.

**2.1 Cronograma e localização dos serviços não formativos**





Serviço	Locais	Período
<b>Gabinete Psicossocial (GPS):</b> - Atendimento Psicossocial - Oficina dos Sorrisos - Espaço de Convívio da União de Freguesias de Lobrigos (S. Miguel e S. João Batista) - Espaço de Convívio de Sever - Espaço de Convívio de Fontes - Espaço de Convívio da União de Freguesias de Louredo e Fornelos - Espaço de Convívio de Alvações do Corgo	- A2000 - A2000 - A2000 - Freguesia de Sever - Fundação Dr. Carneiro Mesquita - Freguesia de Fornelos e Louredo - Freguesia de Alvações do Corgo	- Periodicamente - Todo o ano - 1 tarde/ semana - 1 tarde/ semana - 1 tarde/ semana - 1 tarde/ semana
<b>Intervenção Precoce na Infância (IPI)</b>	- Sta. Marta Penaguião - Peso da Régua - Mesão Frio - Mondim de Basto	Todo o ano
<b>Centro de Recursos para a Inclusão Profissional:</b> - Informação, avaliação, e orientação para a Qualificação Emprego (IAOQE) - Apoio à Colocação (AC) - Acompanhamento Pós-Colocação (APC)	- Concelhos abrangidos pelo Centro de Emprego de Vila Real	Todo o ano
<b>Clínica Social:</b> - Fisioterapia - Terapia da Fala - Psicologia	- Sta. Marta de Penaguião e limítrofes	Todo o ano

## 2.2 Caracterização dos Stakeholders

Segue-se a descrição das partes intervenientes nos serviços não formativos.

### 2.2.1 População-Alvo

O quadro abaixo apresenta o número de pessoas que frequentaram as atividades desenvolvidas pelos serviços não formativos.

Serviços		Crianças		Adultos		Idosos	Total
		Com Def.	Sem Def.	Com Def.	Sem Def.		
<b>Gabinete Psicossocial (GPS)</b>		--	--	8	--	76	84 <sup>(1)</sup>
<b>Intervenção Precoce na Infância (IPI)</b>	<b>Intervenção</b>	30	--	--	29	--	59
	<b>SEE (Subsídio de Educação Especial)</b>	53	10	--	50	--	113
<b>Centro de Recursos para a Inclusão</b>	<b>IAOQE</b>	--	--	17	--	--	17
	<b>AC</b>	--	--	16	--	--	16

<b>Profissional (CRIP)</b>	<b>APC</b>	--	--	6	--	--	6
<b>Clínica Social (CS) (clientes externos)</b>		--	13	--	10	--	23 <sup>(2)</sup>
<b>Clínica Social (Clientes internos, provenientes de outros serviços)</b>		--	--	36	--	--	36 <sup>(3)</sup>
	<b>Total</b>	83	23	83	89	76	354

**Notas:**

- (2) – Previu-se para o ano de 2015 o atendimento de 100 clientes externos. Neste semestre foram atendidos 23.
- (3) – Os clientes internos provêm da Tipologia 6.2 (34) e da Oficina dos Sorrisos (2).

**2.2.2 Financiadores**

<b>Serviços</b>	<b>Financiadores</b>
<b>Gabinete Psicossocial</b>	Município de Santa Marta de Penaguião; Freguesias de: Sever, Fontes e União das Freguesias de Lobrigos (S. Miguel e S. João Batista) e Sanhoane, União de Freguesias de Louredo e Fornelos e Alvações do Corgo.
<b>Intervenção Precoce na Infância</b>	Ministério da Solidariedade e Segurança Social
<b>Centro de Recursos para a Inclusão Profissional</b>	POPH e IEFP
<b>Clínica Social</b>	Deverá ser autossustentável graças aos clientes externos

**2.2.3 Parceiros**

Os serviços sociais prestados pela A2000, no âmbito do GPS, foram concebidos para serem prestados em parceria e só são possíveis graças à participação e cooperação dos parceiros (alguns dos quais financiadores, em simultâneo). Quanto à IPI, o Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância determinou os parceiros efetivos, logo à partida, depois existem os parceiros funcionais que são os estabelecimentos escolares onde se encontram as crianças.

<b>Serviços</b>	<b>Parceiros Específicos</b>
<b>Gabinete Psicossocial</b>	<b>Parceiros Estratégicos:</b> Câmara Municipal de Sta. Marta de Penaguião; Freguesias de: Sever; Fontes; União das Freguesias de Lobrigos (S. Miguel e S. João Batista) e Sanhoane; União de Freguesias de Louredo e Fornelos; Alvações do Corgo.



Serviços	Parceiros Específicos
	<b>Das 6 parcerias estabelecidas, 1 é nova.</b>
<b>Intervenção Precoce na Infância</b>	<p><b>Parcerias Estratégicas:</b> Ministério da Saúde - Centro de Saúde de Sta. Marta de Penaguião; Ministério da Educação - Agrupamento de Escolas Diogo Cão; Ministério da Solidariedade e Segurança Social - Centro Distrital de Segurança Social de Vila Real</p> <p><b>Três parcerias institucionais que se mantêm desde o início da ELI.</b></p>
<b>Centro de Recursos para a Inclusão profissional</b>	<p><b>Parcerias Estratégicas:</b> Centro de Emprego de Vila Real</p> <p><b>Parceiros Funcionais, ao nível da FPCT, por concelho:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Alijó (2 novas parcerias):</b> Centro Social, Recreativo e Cultural de Vila de Maçada; União de Freguesias de Ribalonga e Pópulo.</li> <li>- <b>Peso da Régua (3 parcerias – 2 novas):</b> Infantário "O Baguinho; Churrasqueira Tio Manel; Salão Neusa;</li> <li>- <b>Sta. Marta de Penaguião (6 parcerias – 4 novas):</b> Município de Sta. Marta de Penaguião; Freguesia de Sever. Restaurante S. Gabriel; Centro Social e Paroquial de S. Miguel de Lobrigos; Agrupamento de Escolas de Santa Marta de Penaguião; Publiserv – Publicidade e Serviços.</li> <li>- <b>Vila Real (15 parcerias – 7 novas):</b> Anjos e Vilela, Lda. – Javil; Dibinorte – Distribuição de bebidas; Super Vila Real, Supermercado, Lda.– Intermarché; Auchan Portugal, Hipermercados, S.A.; Centro Social e Paroquial de Constantim; Irmãos Leite; Lar Nossa Sra. Das Dores; Rádio Popular; Dom Texto; Laurentina Carvalho; Aval &amp; Rigor - Unipessoal Lda; Agrupamento de Escolas da Araucária; RF – Revisão Fiscal; Junta de Freguesia de Lordelo.</li> </ul> <p><b>Das 26 parcerias estabelecidas 15 foram novas parcerias.</b></p>
<b>Clínica Social</b>	<b>Não foi estabelecida nenhuma nova parceria.</b>

Os serviços não formativos envolveram 35 parceiros fundamentais na prossecução dos seus objetivos, dos quais 16 foram novos.



### 2.3 Objetivos e Operacionalização

Neste primeiro semestre o grau de concretização dos objetivos dos serviços não formativos foi o seguinte:

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos											
	IPI		GPS		CRIP						CS	
	(1)Taxa Conc.	(2)Taxa Exec.	Taxa Conc.	Taxa Exec.	Taxa Concretização			Taxa Execução.			Taxa Conc.	Taxa Exec.
				IAOQE	AC	APC	IAOQE	AC	APC			
Obter um nº de Pré-inscrições 10% superior ao número de vagas existentes	60%	60% <sup>(4)</sup>	NA	NA	NA			NA			NA	NA
Obter 95% de taxa de Execução Física	100%	100%	NA	NA	74%	70%	46%	NA	NA	NA	NA	NA
Obter 100% de taxa de Execução Financeira	100%	100%	NA	NA	24,5%	57,5%	25%	NA	NA	NA	NA	
<sup>(3)</sup> Obter uma taxa de rescisão/desistência igual ou inferior a 1 cliente em cada grupo de atividades	0%	-	12,5%		0%			0%			0%	0%
Obter uma taxa de assiduidade de 70% dos serviços não formativos	NA	NA	95%	NA	NA			NA			NA	NA

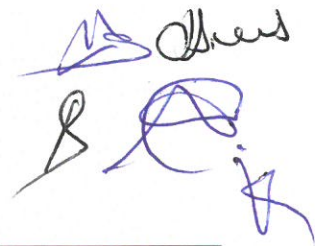
**Nota:**

- (1) – A “Taxa de concretização” é calculada em função do previsto para o 1º semestre de 2015.
- (2) – A “Taxa de Execução” é calculada em função do previsto para o ano de 2015.
- (3) – Este objetivo está quantificado para o CRIP e para a CS, assim, para o CRIP estabeleceu-se uma percentagem máxima de rescisão de 7% e para a CS de 6%.
- (4) – Em IPI considera-se o ano letivo e não o ano civil, pelo que a taxa de concretização é igual à taxa de execução.

Objetivos Previstos	Tipo	Dados sobre as atividades por Tipologia
Obter um nº de Pré-inscrições 10% superior ao número de vagas	IPI	Foram rececionadas 25 referenciações, sendo que 17 foram processos de SEE. Destes 17 processos, 1 deles passou para intervenção direta, os restantes ficaram em supervisão.

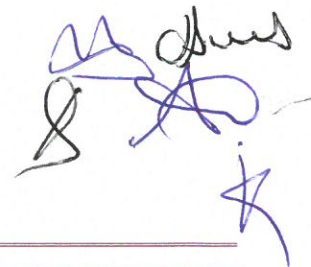


Objetivos Previstos	Tipo	Dados sobre as atividades por Tipologia
existentes	GPS	Em qualquer das ações GPS, não existe lista de espera, quando surgem interessados ingressam de imediato na ação.
Obter 95% de taxa de Execução Física	IPI	<p>Foram executadas todas a atividades programadas (encaminhamentos desenvolvimento de competências pessoas, relacionais e familiares). Os técnicos da A2000 foram responsáveis de caso de 30 crianças, o que envolveu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preenchimento de 2 dossiers individuais;</li> <li>- Realização de 23 reuniões com parceiros entidades cooperantes;</li> <li>- Realização de 5 reuniões de Equipa Local de Intervenção;</li> <li>- Realização de 6 reuniões com a Equipa de Supervisão técnica de Vila Real;</li> <li>- Realização de 25 visitas domiciliárias onde se prestou apoio social;</li> <li>- Realização de 17 atendimentos em gabinete pela Técnica Superior de Serviço Social;</li> <li>- Realização de 26 contactos telefónicos com famílias e 39 com entidades parceiras/ cooperantes;</li> <li>- Realização de 115 sessões de Fisioterapia a 15 crianças;</li> <li>- Realização de 152 sessões de Terapia da Fala a 14 crianças;</li> <li>- Realização de 7 sessões de Psicologia a 1 criança e 24 a 2 adultos;</li> <li>- Realização de 2 avaliações na área de Fisioterapia;</li> <li>- Realização de 2 avaliações na área da Terapia da Fala;</li> <li>- Realização de 27 avaliações através da Escala de Avaliação SGSII.</li> </ul>
	GPS	<p>Realizaram-se 4 Reuniões de Equipa e 4 briefings.</p> <p><b>Foram promovidas 6 ações:</b></p> <p><b>Apoio Psicossocial:</b> este apenas é realizado quando existe um pedido dos parceiros ou da comunidade. Não existiu qualquer sinalização neste primeiro semestre.</p> <p><b>Oficina dos Sorrisos:</b> Efetuaram-se 71 dias de atividade - 28 Atividades estritamente ocupacionais; 23 de desenvolvimento pessoal e social; 16 lúdico-terapêuticas; 4 socioculturais.</p> <p>Mediante a necessidade ainda se realizaram:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 16 sessões de Fisioterapia.</li> <li>- 10 sessões duplas de hidroterapia.</li> <li>- 5 sessões de Terapia da Fala.</li> </ul> <p><b>Taxa de concretização de 100% face ao previsto.</b></p> <p>Estava previsto a dinamização de 4 Espaços de Convívio, no entanto, uma nova Freguesia aderiu à parceria, pelo que aumentou o nº de clientes dos Espaços de Convívio.</p> <p><b>Espaço de Convívio de Sever:</b> foram realizadas 25 sessões, contou com a presença de 10 clientes.</p> <p><b>Taxa de concretização de 100% face ao previsto.</b></p> <p><b>Espaço de Convívio União de Freguesias de Lobrigos (S. Miguel e S. João Barista) E Sanhoane:</b> foram realizadas 26 sessões, contou</p>



Objetivos Previstos	Tipo	Dados sobre as atividades por Tipologia
		<p>com a presença de 18 clientes.</p> <p><b>Taxa de concretização de 100% face ao previsto.</b></p> <p><b>Espaço de Convívio da União de Freguesias de Louredo e Fornelos:</b> Esta ação iniciou em março. Foram efetuadas 19 sessões com a participação de 22 clientes.</p> <p><b>Taxa de concretização de 100% face ao previsto.</b></p> <p><b>Espaço de Convívio de Fontes:</b> Realizaram-se 25 sessões no Espaço de Convívio com a participação de 9 clientes.</p> <p><b>Taxa de concretização de 100% face ao previsto.</b></p> <p><b>Espaço de Convívio de Alvações do Corgo:</b> Iniciou em Abril. Realizaram-se 12 sessões no Espaço de Convívio com a participação de 17 clientes.</p> <p><b>Taxa de concretização de 100% face ao previsto.</b></p> <p><b>Concretizaram-se todas as ações previstas: Taxa de 100%.</b></p>
	CRIP	<p>O calculo da execução física das 3 medidas do CRIP foi efetuado em função do número de clientes que foram atendidos. Assim, em 2015 previu-se o acompanhamento de 48 novos clientes e 11 transitados, isto é, 59 clientes na totalidade.</p> <p>Neste primeiro semestre foram acompanhados um total de 39 clientes, 66% face ao previsto (IAOQE: previstos 23 clientes; AC: previstos 23 clientes; APCA: previstos 13 clientes):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e o Emprego:</b> 17 Clientes (5 transitados e 12 novos, o que equivale a um cumprimento de 74% dos objetivos para o semestre), destes 5 foram Ajudas Técnicas, 11 terminaram e 1 continua.</li> <li>- <b>Apoio à Colocação:</b> 16 clientes (3 transitados e 13 novos, o que equivale a um cumprimento de 70% dos objetivos anuais), destes, 13 continuam em AC, 3 terminaram – 2 com integração profissional e 1 não obteve colocação (falta de motivação para o trabalho).</li> <li>- <b>Acompanhamento Pós-Colocação:</b> 6 clientes (3 transitados e 3 novos, o que equivale a um cumprimento de 46% dos objetivos anuais).</li> </ul> <p><u>Estas ações envolveram:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 22 Acompanhamentos terapêuticos</li> <li>- 32 Atendimento em gabinete</li> <li>- 9 Visitas domiciliárias</li> <li>- 77 Contactos com clientes</li> <li>- 23 Contactos com significativos</li> <li>- 28 Prospecções de mercado</li> <li>- 170 Visitas às entidades</li> </ul>





Objetivos Previstos	Tipo	Dados sobre as atividades por Tipologia
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 58 Contactos com entidades</li> <li>- 20 Contactos com o Centro de Emprego</li> <li>- 31 Acompanhamentos ao Centro de Emprego</li> <li>- 9 Contactos com outros serviços</li> <li>- 5 Reuniões mensais de equipa técnica</li> <li>- 5 Briefings</li> <li>- 192 Horas de Avaliação/Orientação (média de 19h por cliente)</li> <li>- 904 Horas de Estágios de Orientação Vocacional</li> </ul> <p><b>Face a estes dados, a taxa de execução para o semestre foi de 66% no entanto apenas se contabilizou os n.ºs relativos à candidatura de IAOQE para o primeiro semestre. O segundo semestre terá mais 15 clientes em IAOQE caso seja aprovado.</b></p>
	CS	<p>Neste período foram intervencionadas pela Clínica Social 59 clientes num total de 502 sessões, distribuídas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Psicologia</b></li> <li>- 35 Clientes (25 da TI 6.2 – 199 sessões; 10 clientes externos – 56 sessões) num total de 255 sessões;</li> <li>- <b>Terapia da Fala</b></li> <li>- 8 Clientes (4 da TI 6.2 – 52 sessões; 3 clientes externos – 9 sessões; 1 cliente da Oficina dos Sorrisos – 5 sessões) num total de 66 sessões;</li> <li>- <b>Fisioterapia</b></li> <li>- 16 Clientes (5 da TI 6.2 – 46 sessões; 10 externos – 109 sessões; 1 cliente da Oficina dos Sorrisos – 26 sessões) num total de 181 sessões.</li> </ul> <p><b>Preveu para 2014 atender 100 clientes externos, neste semestre atenderam-se 23, ou seja, 23% do previsto para o ano.</b></p>
<b>Obter 100% de taxa de Execução Financeira</b>	IPI	Todas as ações foram executadas.
	GPS	O Município e as 5 Freguesias estão a cumprir o Protocolo.
	CRIP	A execução financeira do CRIP é calculada atendendo ao número de clientes, mas também ao número de dias que estiveram sob a medida, o que variou e nem todos permaneceram o tempo máximo previsto em candidatura, logo as percentagens foram baixas, face à candidatura para este semestre.
<b>Obter uma taxa de rescisão/desistência igual ou inferior a 1 cliente em cada grupo de atividades</b>	IPI	Ninguém desistiu.
	GPS	<p><b>Oficina dos Sorrisos:</b> Houve uma desistência na Oficina dos Sorrisos, devido a problemas familiares.</p> <p><b>Espaços de Convívios:</b> Não existem desistências, pois os clientes participam mediante a disponibilidade.</p> <p><b>No geral cumpriu-se o objetivo, por ação.</b></p>
	CRIP	A taxa anual de rescisão prevista é de 7% (equivale a 6 pessoas); este semestre não houve desistências.
	CS	Não ocorreram desistências neste semestre.

Objetivos Previstos	Tipo	Dados sobre as atividades por Tipologia
<p><b>Obter uma taxa de assiduidade de 70% dos serviços não formativos</b></p>	<p><b>GPS</b></p>	<p>A assiduidade dos clientes dos Espaços de Convívio é irregular, visto que os clientes apenas participam de acordo com a disponibilidade ou vontade. Já os clientes da Oficina dos Sorrisos são muito assíduos. A taxa expressa no quadro anterior refere-se apenas à Oficina dos Sorrisos visto que são os únicos participantes com frequência regular em atividades.</p> <p>Verificou-se que nos 5 <b>Espaços de Convívio</b> foram previstas para o primeiro semestre e realizadas 107 sessões (volume previsto de 1565 sessões), porém concretizou-se um volume de 826 sessões (52% de assiduidade).</p> <p><b>A Oficina dos Sorrisos</b> tinha previstas 71 sessões para o primeiro semestre (volume previsto de 497 sessões) face a isto, concretizou um volume de 471 sessões (95% de assiduidade).</p>

## 2.4 Desistências

### A) Gabinete Psicossocial

Ocorreu uma desistência, pois os pais são idosos e como o pai está acamado precisam da filha para ajudar quando este precisa de alguma coisa.



## CAPÍTULO 2 - PARTICIPAÇÃO DOS STAKEHOLDERS

### 1. Diagnóstico das Necessidades

Neste ano de 2015 não se realiza diagnóstico de necessidades, pois é bi-anual.

### 2. Plano Individual (PI)

Todos os clientes da A2000 que frequentem um serviço fazem um Plano Individual (PI) onde assinalam os objetivos que pretendem alcançar com a intervenção da A2000.

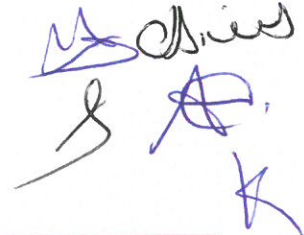
O quadro seguinte apresenta a percentagem de PI's eficazes (que concretizaram 70% ou mais dos objetivos previstos) neste semestre. Não se apresenta a taxa de execução anual, porque os clientes podem não ser os mesmos no semestre seguinte, ou podem aumentar ou diminuir.

#### 2.1 Serviços formativos

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos	
	6.2 (POPH)	Formação Não Financiada
Obter uma taxa de 70% de eficácia, na globalidade dos PI's	94%	100%
Dados Explicativos	<p>Realizaram-se 81 Planos Individuais, o que envolveu 620 objetivos e foram cumpridos 572 objetivos.</p> <p>Os restantes 50 formandos, dado que iniciaram formação nos 2 últimos meses do semestre, à data, ainda não apresentam resultados.</p>	<p>Transitaram para 2015, 7 Planos de Intervenção realizados no curso que iniciou em novembro de 2014, apenas 6 foram concluídos. Os objetivos foram alcançados a 100% e as expectativas a 100%. Os conhecimentos adquiridos contribuirão para o aumento da sua qualidade de vida a nível:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desenvolvimento Pessoal (36,4%)</li> <li>- Inclusão Social (36,4%)</li> <li>- Bem-estar (27,2%)</li> </ul>

#### 2.1 Serviços não formativos

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos			
	CRIP	IPi	GPS	CS
Obter uma taxa de 70% de eficácia, na globalidade	100%	97%	83%	100%



Objetivos Previstos dos PI's	Grau de Concretização dos Objetivos			
	CRIP	IPI	GPS	CS

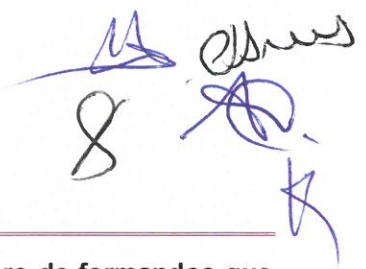
Serviços	Dados explicativos
<b>CRIP</b>	Neste Relatório avaliaram-se os PI dos 14 clientes que terminaram neste semestre o que envolveu 20 objetivos definidos e concretizados: IAOQE – Terminaram 9 planos de intervenção. Foram também atendidos 5 clientes de ajudas técnicas e 2 para avaliação de incapacidade que não envolveram a definição de objetivos individuais. AC – Terminaram 3 clientes. Os restantes 13 serão avaliados no próximo semestre. APC – Terminaram 2. Os restantes 3 serão avaliados no próximo semestre
<b>IPI</b>	Os técnicos da A2000 acompanharam 6 crianças em supervisão e realizaram 23 PI's um caso não tem ainda PI porque se aguarda o consentimento da família. Definiram-se 168 objetivos e concretizaram-se 156. Apenas um PI ainda não está eficaz.
<b>GPS</b>	<b>Oficina dos Sorrisos:</b> Eficácia de 71% Realizaram-se 8 Planos Individuais, contudo só foram avaliados 7, pois um elemento desistiu, 5 PI's foram eficazes.  <b>Espaços de Convívio: 87%</b> Neste semestre foram avaliados 33 Planos de Intervenção dos clientes dos Espaços de Convívio. Não foram avaliados os PI dos clientes de Alvações do Corgo, porque iniciaram apenas em Abril e não foram avaliados os clientes que faltaram mais. Assim, por Espaço de Convívio e face ao total de clientes avaliados os resultados foram: - Espaço de Convívio de Lobrigos – Eficácia de <b>88%</b> - Espaço de Convívio de Louredo e Fornelos – Eficácia de <b>92%</b> - Espaço de Convívio de Sever – <b>71%</b> - Espaço de Convívio de Fontes – <b>95%</b>
<b>CS</b>	Neste semestre apenas se apresentam os PI's dos clientes externos que terminaram a intervenção terapêutica. Apenas 6 terminaram, em Fisioterapia, todos com eficácia, o que envolveu o cumprimento de 38 dos 39 objetivos estabelecidos (cumprimento de 97,4% dos objetivos).

### 3. Avaliação de Satisfação dos Stakeholders

#### 3.1 Avaliação de Satisfação dos Formandos

A Avaliação de satisfação faz-se, em cada ano, uma vez por projeto. Assim, o quadro seguinte apresenta os resultados da avaliação de satisfação dos formandos que terminaram a formação neste semestre, ou seja, um curso da Tipologia 6.2 (9 formandos) e outro da Formação Não Financiada (7 formandos).





Portanto, a taxa de concretização dos objetivos foi calculada em função do número de formandos que terminou neste semestre:

Objetivos Previstos	Taxa de concretização Semestral	
	6.2 (POPH)	Formação Não Financiada
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação quanto às condições físicas	100%	100% (1)
Obter uma taxa de 95% de respostas de satisfação quanto aos aspetos pedagógicos	100%	100% (1)
Obter uma taxa de 95% de respostas de satisfação quanto ao apoio prestado pela A2000	100%	100%
Obter uma taxa de 95% de respostas de satisfação global	100%	100%
Obter uma taxa de 95% de respostas quanto à recomendação da A2000 a um amigo	90%	Não se aplica (2)
Obter uma taxa de 90% de satisfação dos formandos com o desempenho dos formadores	100%	100%

**Notas:**

- (1) - O documento de avaliação da satisfação dispõe de 5 níveis de avaliação, mas apenas um é negativo, pelo que se considerou apenas os 3 mais positivos. A nível das condições físicas o "Suficiente" obteve 0% - não ocorreram respostas negativas. Nos aspetos pedagógicos o "Suficiente" obteve 0% de respostas e também não houve respostas negativas.
- (2) - O Documento de avaliação de satisfação usado neste projeto é obrigatoriamente o determinado pelo IEFP, o qual não tem as mesmas questões que o da A2000, por isso não há informação sobre esta questão.

**3.2 Avaliação de Satisfação dos Clientes dos Serviços Não Formativos**

A avaliação de satisfação dos clientes processa-se uma vez por ano, mas na **Intervenção Precoce na Infância** os procedimentos executam-se por ano letivo e não por ano civil, por isso estas avaliações refletem um ano de intervenção (ano letivo de 2014-2015).

Os serviços do **GPS** são avaliados em dezembro.

Portanto, a taxa de concretização dos objetivos foi calculada em função do número de clientes que terminou neste semestre:

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos 1º Semestre	
	IPI <sup>(1)</sup>	CRIP
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação quanto à concretização das expetativas	100%	100%
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação quanto à concretização dos objetivos	100%	89%
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação quanto ao desempenho dos técnicos	100%	100%
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global	100%	100%

**Nota:**

(1) – A taxa apresentada pela IPI é anual, pois a Avaliação de satisfação é medida no final de cada ano letivo.

**3.3 Avaliação de Satisfação dos Colaboradores**

A avaliação de satisfação dos colaboradores internos efetua-se em dezembro, mas os formadores externos (3 formadores, neste semestre) realizaram a avaliação no final de cada ação, a qual se expressa no quadro seguinte.

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos 1º Semestre
	Formação Não Financiada
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global	100%
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global dos colaboradores internos	90%

**3.4; 3.5; 3.6; 3.7 - Avaliação de Satisfação das Parcerias, dos Fornecedores, dos Financiadores, dos Voluntários**

Estas avaliações realizam-se apenas em dezembro.

**4. Avaliação de Impacto, pelos Stakeholders**

**4.1 Avaliação de Impacto pelos Clientes**

Após um ano do término das ações formativas é efetuada a avaliação de impacto, junto dos ex-formandos. Assim, neste semestre aquela foi realizada aos ex-formandos da Tipologia 6.4, a qual se apresenta aqui.





Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos 1º Semestre
	6.4 (POPH) <sup>(1)</sup>
Obter uma taxa de 70% de integração profissional dos clientes com incapacidade, dos serviços formativos	NA
Na Avaliação de Impacto, obter uma taxa de 90% de Utilidade dos conteúdos ministrados	Taxa de utilidade Global: 100% <sup>(1)</sup>
Obter uma taxa de 60% de respostas de aplicabilidade no local de trabalho, dos conhecimentos adquiridos na formação pelos formandos empregados	100%

**Notas:**

(1) - Na Tipologia 6.4 a avaliação de impacto foi realizada presencialmente aos ex-formandos internos que frequentaram formação entre janeiro/2014 a junho/2014 e via e-mail aos ex-formandos externos (APPACDM de Sabrosa, Artenave de Moimenta da Beira, ARDAD do Peso da Régua e Portas P'ra Vida de Lamego).

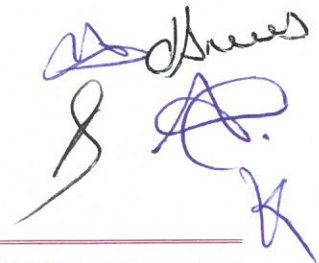
Envolveu 4 ações de formação e 2 ações de sensibilização/ workshops, 22 pessoas externas e 13 internas (90 ex-formandos). No entanto, dos 22 formandos externos só responderam 4, as restantes não se mostraram disponíveis para responder, apesar de terem sido realizadas 2 diligências (enviou-se 1 e-mail, ao qual responderam 4 pessoas, dado que o número de respostas foi baixo, voltou a solicitar-se a colaboração das mesmas, contudo sem sucesso). Dos 13 formandos internos, todos responderam ao inquérito.

O total de inquiridos (17 pessoas) referiu que os conteúdos ministrados nas formações foram úteis, mas atribuíram diferentes razões a essa utilidade, apresentamos as 4 mais enumeradas por ordem decrescente:

- Aumento dos Conhecimentos Profissionais: **88%**
- Aumento do Desenvolvimento Pessoal e Social: **71%**
- Aumento da Cultura Geral: **35%**
- Integração: **6%**

**4.2 Avaliação de Impacto dos Colaboradores**

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos 1º Semestre
Obter uma taxa de 95% de satisfação quanto à interferência positiva do trabalho na vida do colaborador: "Realização pessoal"	Realização Pessoal: 94% de respostas de satisfação (6% de respostas de insatisfação)



Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos 1º Semestre
Obter uma taxa de 95% de satisfação quanto à interferência positiva do trabalho na vida do colaborador: "Trabalho e espaço de vida"	Trabalho e espaço de vida: 66% de respostas de satisfação (34% de respostas de insatisfação)

Comparando os resultados com o ano de 2014, ocorreu um aumento de 2,3% de respostas de satisfação.

## 5. Outras Participações

O quadro abaixo expressa, face aos eventos/reuniões/newsletters do 1º semestre, o grau de participação naqueles. Relativamente ao ano, não há uma previsão de quantos eventos ou reuniões, por isso também não se apresenta a taxa de execução anual.

Objetivos Anuais Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos 1º Semestre					
	6.2	FNF	GPS	IPi	CRIP	CS
Obter uma taxa de 95% de participação dos clientes nos eventos gratuitos realizados pela A2000	100%	NA	100%	NA	NA	NA
Obter uma taxa de 95% de participação dos clientes em feiras/encontros e outros, realizados por entidades externas	100%	NA	100	NA	NA	NA
Obter a participação dos clientes trimestralmente em reuniões pedagógicas	100%	NA	NA	NA	NA	NA
Obter uma taxa de 95% participação dos clientes em reuniões relacionadas com o funcionamento/ renovação dos serviços	100% <sup>(1)</sup>	NA	NA	NA	NA	NA
Obter 100% de participação dos clientes na newsletter da A2000, de acordo com o previsto por serviço	100%	100%	100%	NA	83%	NA
Obter um nº de reuniões/atendimentos de iniciativa da A2000 com significativos, igual ou superior ao nº de clientes	96%	NA	100%	100%	92%	NA
Obter um nº de reuniões/encontros presenciais de iniciativa da	178%	NA	67%	100%	150%	NA



Objetivos Anuais Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos 1º Semestre					
	6.2	FNF	GPS	IPI	CRIP	CS
A2000 com parceiros, o dobro ou mais do que o nº de parceiros						
Monitorizar o nº de reuniões de parceiros, para as quais a A2000 foi convocada	0	NA	1	17	0	NA

Objetivos Previstos	Tipo	Dados sobre as atividades por Tipologia
Obter uma taxa de 95% de participação dos clientes nos eventos gratuitos realizados pela A2000		<p>A A2000 promoveu 2 atividades para a comunidade, participaram:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 356 pessoas da comunidade</li> <li>- 5 clientes (Espaços de Convívio)</li> </ul> <p>A A2000 desenvolveu 24 ações dirigidas aos clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 22 específicas para a Tipologia 6.2 – envolveu 316 participações</li> <li>- 2 específicas para a Oficina dos Sorrisos – envolveu 12 participações</li> <li>- 2 Espaços de Convívio (abertas à comunidade) envolveu:               <ul style="list-style-type: none"> <li>. 47 participantes idosos</li> <li>. 22 participantes da T.6.2</li> <li>. 45 participantes da comunidade</li> </ul> </li> </ul> <p>Apenas num evento aberto à comunidade, não gratuito, não houve participação de nenhum cliente – talvez por falta de interesse.</p> <p><b>Em suma: nas ações específicas para cada serviço, os seus clientes participaram.</b></p>
Obter uma taxa de 95% de participação dos clientes em feiras/encontros e outros, realizados por entidades externas		A A2000 recebeu 12 convites para participar em eventos externos, 2 não se dirigiam a clientes,
	6.2	Dos 10 dirigidos a clientes um não se enquadrava com a formação e no Desfile de Carnaval os formandos não quiseram participar. Assim, participaram nos 8 possíveis e desejados.
	GPS	Os clientes do GPS apenas se enquadravam em 2 dos 10 eventos e participaram nos 2.
Obter a participação dos clientes trimestralmente em reuniões pedagógicas	6.2	Este objetivo é apenas para esta tipologia e tem-se cumprido.
Obter uma taxa de 95% participação dos clientes em reuniões relacionadas com o funcionamento/ renovação dos serviços	6.2	Nas duas reuniões relacionadas com o funcionamento e a renovação participaram clientes, não a totalidade mas um número significativo - os formandos da tipologia 6.2 de Sta. Marta de Penaguião – estes participaram na Assembleia Geral de análise e votação do Relatório e Contas de 2014 e numa reunião de análise das políticas da A2000, onde puderam dar a sua opinião.
Obter 100% de participação dos clientes na newsletter da A2000, de acordo com o previsto		<p>Considerou-se que os clientes de cada serviço deveriam elaborar mensalmente, pelo menos, um artigo o que daria, neste semestre, 6 artigos por serviço.</p> <p>Nas 6 newsletters publicadas, 34 artigos foram elaborados por</p>



Objetivos Previstos	Tipo	Dados sobre as atividades por Tipologia
<b>por serviço</b>		colaboradores e 51 por clientes (60%).
	6.2	Foram publicados 34 artigos de clientes e 1 de um colaborador.
	FNF	Foi elaborado 1 artigo pelos clientes do único curso existente.
	GPS	Foram publicados 10 artigos de clientes e 6 de colaboradores.
	CRIP	Foram publicados 5 artigos de clientes e 6 de colaboradores.
	CS	Foram publicados 6 artigos de colaboradores, pois aos clientes não se aplica.
<b>Obter um nº de reuniões/atendimentos de iniciativa da A2000 com significativos, igual ou superior ao nº de clientes</b>	6.2	Para os 131 clientes já se concretizou 126 reuniões, pois realizaram-se: - 84 visitas domiciliarias - 42 atendimentos a significativos - 109 contactos telefónicos com significativos
	GPS	Este objetivo faz sentido apenas para a Oficina dos Sorrisos que envolveu 7 atendimentos e 1 visita domiciliária.
	IPI	Realizaram-se: - 26 visitas domiciliárias; - 17 atendimentos em gabinete pela Técnica Superior de Serviço Social; - 26 contactos telefónicos com famílias.
	CRIP	Realizaram-se: - 27 atendimentos com significativos - 9 Visitas domiciliárias
<b>Obter um nº de reuniões/encontros presenciais de iniciativa da A2000 com parceiros, o dobro ou mais do que o nº de parceiros</b>	6.2	Neste objetivo consideram-se apenas os parceiros estratégicos, pois os de FPCT são visitados com uma regularidade pré-estabelecida obtendo um número elevado de contactos. Assim, a tipologia 6.2 <b>teve 7 parceiros estratégicos, o que envolveu a realização de 25 reuniões.</b>  Realizaram-se ainda 87 reuniões com outras entidades não protocoladas, mas que colaboraram na divulgação dos serviços e angariação de clientes.
	GPS	Ocorreram 8 reuniões, isto é 67%.
	IPI	A A2000 na IPI tem apenas 2 parceiros formais, com quem reúne semanalmente em briefing e mensalmente em reunião alargada, pelo que não convoca reuniões com eles. Para além destas reuniões, como as crianças estão integradas em 13 jardins-de-infância foi importante reunir com esses parceiros informais, pelo que se realizaram 17 reuniões com eles.
	CRIP	O CRIP tem dois parceiros estratégicos: - Reuniu 6 vezes com o Centro de Emprego. Neste semestre não efetuou nenhuma reunião com a APPACDM tendo em consideração que o parceiro nunca encaminhou nenhum cliente - realizou-se apenas um contacto telefónico.  Com outras entidades, não protocoladas efetuou 9 reuniões.



Objetivos Previstos	Tipo	Dados sobre as atividades por Tipologia
Monitorizar o nº de reuniões de parceiros, para as quais a A2000 foi convocada	GPS	Ocorreu apenas uma convocatória da Câmara Municipal.
	IPI	As técnicas da IPI foram convocadas para 5 reuniões da ELI, 6 reuniões com a Equipa de Supervisão Técnica de Vila Real; 4 reuniões com a Equipa do Ensino Especial de Mesão Frio e 2 com a Equipa do Ensino Especial de Sta. Marta de Penaguião.

## 6. Interação da A2000 com a comunidade

Reuniu-se neste ponto as ações dispersas que têm a ver com a divulgação da A2000, a participação dos seus stakeholders e a abertura da A2000 à comunidade

Objetivos Anuais Previstos	Dados sobre as atividades por Tipologia	Grau de Concretização dos Objetivos	
		Taxa de concretiz.	Taxa de Execução
Publicar todos os meses artigos na imprensa regional/nacional	Mensalmente é enviada a newsletter para 4 jornais regionais, foram publicadas 3 (2 no Noticias do Douro e 1 no IPSS em Notícia) Assim, em 6 meses houve 3 publicações.	50%	25%
Aumentar em 10% os endereços recetores da Newsletter	Em dezembro/2014 havia 2948 endereços, atualmente são 2972 (aumento de 0,8%). Em termos de facebook, em dezembro/2014 a A2000 tinha 3500 amigos – agora tem 4415, os quais também recebem a newsletter.	1,6%	0,8%
Angariar 100 sócios, até Dezembro de 2015	Foram angariados 9 novos sócios.	18%	9%
Aumentar em 10% a participação dos sócios nas reuniões de Assembleia-Geral da A2000	Neste semestre houve 2 reuniões: uma com 34 participantes e outra com 41. Dado que em 2014, no 1º semestre, participaram 58 sócios na reunião de Assembleia-Geral, o objetivo não se concretizou.	0%	--
Conceber e Candidatar-se a projetos de âmbito social	A A2000 apresentou: - à Segurança Social a candidatura para um Centro de Atendimento e Reabilitação da Pessoa com Deficiência; - ao INR a candidatura do GAPRIC - à Camara Municipal de S.M.P. o projeto GPS com alargamento de atividades e de tempo de atendimento dos clientes.	Realizado	--
Proporcionar emprego através das medidas de emprego do IEFP a 9	Neste semestre terminaram em março 4 estágios que provinham do ano anterior: Informática, Multimédia, Psicomotricidade,	200%	89%

Objetivos Anuais Previstos	Dados sobre as atividades por Tipologia	Grau de Concretização dos Objetivos	
<b>peessoas</b>	Terapia da Fala e iniciaram-se novos 4: Gerontologia, Educação Social, Serviço Social, Psicologia		
<b>Obter uma taxa de 95% de cumprimento dos planos de estágio, até ao final do Estágio</b>	Neste semestre terminaram 4 estágios, os quais cumpriram o Plano de Estágio.	100%	--

A este nível, no que depende diretamente de si, a A2000 está a cumprir os objetivos anuais, naqueles que depende da colaboração de outras pessoas, não conseguiu concretizá-los: publicação gratuita em jornais regionais, aumentar o nº de endereços recetores da newsletter, aumentar o nº de sócios participantes nas reuniões de assembleia-geral, pelo que a A2000 terá que ser mais interventiva para melhorar a concretização destes objetivos.



**CAPÍTULO 3 – RECURSOS A ENVOLVER**

**1. Recursos Humanos**

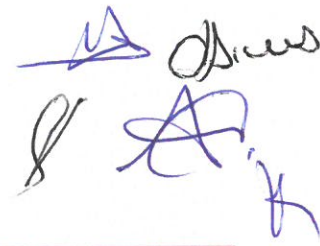
**1.1 Assiduidade dos colaboradores**

A assiduidade é um elemento importante, pois é a primeira garantia de que todos os serviços são assegurados dentro dos horários previstos, com a regularidade estabelecida e com a qualidade recomendada. Por isso se estabelecem objetivos nesta área, de forma a evidenciar um dos critérios de qualidade dos serviços e dos colaboradores.

Segue-se a descrição dos objetivos previstos e executados neste semestre, não é apresentada a taxa de execução anual, pois o número de colaboradores pode variar, bem como dos Estagiários, pelo que a taxa a apresentar seria uma mera estimativa:

Objetivos Anuais Previstos	Dados	Grau de Concretização dos Objetivos
Os Colaboradores Internos devem obter uma taxa de ausências inferior a 2,5%	<b>Baixa Médica:</b> 72h <b>Nojo:</b> 64h <b>Faltas Justificadas:</b> 82 h <b>Licença de Casamento:</b> 40h <b>Licença de Maternidade:</b> 632h <b>Volume de Horas trabalhadas:</b> 23928h – 1026h=22902h Taxa de ausência absoluta = 4,29% Se não forem contabilizadas as horas de Licença de maternidade taxa é de: 1,6%	1,6%
Os Voluntários devem obter uma taxa de ausências inferior a 2%	Neste semestre houve apenas um voluntário que esteve presente sempre que solicitado.	0%
Os Estagiários Profissionais devem obter uma taxa de ausências inferior a 2%	0 faltas	0%
Os elementos com Contrato de Emprego e Inserção devem obter uma taxa de ausências inferior a 2%	<b>Faltas justificadas:</b> 16h Taxa de ausência absoluta = 984h-16h= 968h	1,6%

**Em Suma:** Pela observação do quadro acima constata-se que face ao volume de horas deste 1º semestre a taxa de ausências foi elevada devido à licença de maternidade, pelo que se propõe que a taxa de ausências seja calculada sem contar este tipo de falta. Quanto aos restantes objetivos cumpriram-se.



## 1.2 Plano de Desenvolvimento do Colaborador Interno

Os Colaboradores Internos constroem um percurso na A2000 marcado por alguns momentos de avaliação, com o objetivo de proporcionar ao colaborador uma participação ativa e um crescente desenvolvimento de competências pessoais e profissionais.

Assim, como já foi referido na Parte II - Participação dos Stakeholders, os colaboradores efetuam uma avaliação anual, em dezembro, de satisfação e de impacto do trabalho na sua vida pessoal. Neste ponto expressam-se os objetivos a alcançar no percurso profissional dos colaboradores internos, durante 2015.

O desempenho de todos os colaboradores internos é avaliado anualmente, em janeiro, em termos de competências e de objetivos (organizacionais, de equipa e individuais). Paralelamente o colaborador define as suas necessidades formativas. No final do semestre faz-se apenas uma análise qualitativa dos factos significativos reunidos que comprovam o trabalho desenvolvido no sentido da concretização dos objetivos estabelecidos, pelo que neste Relatório Semestral não são apresentados dados quantitativos relativamente aos mesmos.

Dado que apenas no final do ano se efetua a avaliação de desempenho, o quadro abaixo apenas apresenta um objetivo passível de ser avaliado neste semestre.

Objetivos Anuais Previstos	Dados	Grau de Concretização dos Objetivos
Obter uma taxa de 80% de execução do Plano de Formação Individual dos colaboradores <sup>(1)</sup>	--	NA
Obter uma taxa de 95% de cumprimento dos objetivos da Avaliação de desempenho	--	NA
No total das avaliações, obter uma taxa inferior a 5% de respostas "Precisa Melhorar"	--	NA
Obter uma taxa de 90% de retenção dos colaboradores	Provinham de 2014, 11 Contratos a Termo Certo, todos se renovaram	100%

### Nota:

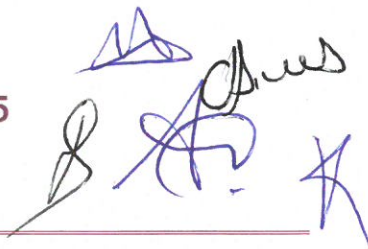
- (1) – Relativamente à formação dos 26 colaboradores, apenas se pode dizer que, a esta data, 12 frequentaram formação num total de 112 horas e 2 frequentaram pós-graduações, num total de 309 horas.

A avaliação de desempenho é efetuada no final do ano pelo que ainda não há dados para os 3 objetivos delineados.

## 1.3 Envolvimento na Gestão

Apesar da sua missão estar definida, uma organização apresenta um perfil específico fundamentalmente determinado pelas pessoas que nela desempenham funções. Pode dizer-se que são as pessoas que fazem uma organização, por isso é tão importante a política de recrutamento, seleção e retenção, no sentido de





clarificar o tipo de pessoa que a organização pretende e como conseguirá que essa pessoa dissemine os princípios da organização.

Neste ponto, retratar-se-ão as medidas tomadas e as responsabilidades atribuídas a cada um, por forma a manter uma cultura organizacional coerente com a Missão da A2000 e fomentadora de uma melhoria contínua (*reuniões gerais, de disseminação da cultura organizacional, de qualidade etc.; responsabilidades/papeis atribuídos a cada um dos stakeholders ... enfim todas as ações que conduzam à melhoria contínua*).

Segue-se o quadro de objetivos:

Objetivos Anuais Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos
<b>Efetuar mensalmente reuniões gerais de colaboradores para disseminar a cultura organizacional, o empowerment, e a promoção de medidas de qualidade</b>	2 reuniões de colaboradores (16%)
<b>Obter mais de 40 sugestões de melhoria de colaboradores</b>	14 Sugestões de colaboradores (35%)

Estes dois objetivos estão abaixo do esperado para o semestre.

#### 1.4 Apreciação dos Recursos Humanos

Neste semestre, em função dos projetos aprovados e de outros fatores imprevistos ocorreu mobilidade no quadro de pessoal, como se pode observar nos pontos abaixo.

##### 1.4.1 Recursos Humanos Provenientes de anos transatos e contratados em 2015

O quadro que se segue apresenta os colaboradores que provêm de anos transatos e os recrutados em 2015, com contrato de trabalho:

Recursos Humanos	Nº de Colaboradores		Regime Contratual
	2014	2015	
Revisor Oficial de Contas	1	1	Prestação de Serviços
Técnico Oficial de Contas	1	1	Prestação de Serviços
Diretor Executivo	1	1	Contrato
Diretora Técnica	1	1	Contrato
Chefe de Serviços Administrativos	1	1	Contrato
Assistente Administrativo	2	2	Contrato



Recursos Humanos	Nº de Colaboradores		Regime Contratual
	2014	2015	
Psicóloga	3	3	Contrato
Terapeuta Ocupacional	1	1	Contrato
Fisioterapeuta	1	1	Contrato
Técnica Superior de Serviço Social (TSSS)	2	2	Contrato
Técnico de Acompanhamento e Inserção (TAI)	1	1	Contrato
Formador Interno	4	4	Contrato
Professor do 1º Ciclo	3	5 <sup>(1)</sup>	Contrato
Formador Externo	11	0	Prestação de Serviços
Auxiliar de Serviços Gerais	0	1	Contrato
Terapeuta da Fala	0	1 <sup>(2)</sup>	Contrato
Informático	0	1 <sup>(2)</sup>	Contrato
Técnico de Multimédia	0	1 <sup>(2)</sup>	Contrato
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>28</b>	

Nesta ano de 2015 ocorreram as seguintes mudanças no quadro de recursos humanos:

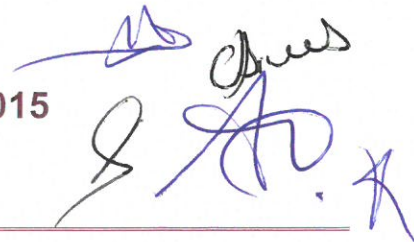
- (1) – Em fevereiro contratou-se um Prof. do 1º Ciclo para substituição de outro que tinha rescindido em Dezembro. Em Maio contratou-se outro para o curso que iniciou em Tabuaço.
- (2) – Contrataram-se 3 estagiários que terminaram o Estágio Profissional: Terapeuta da Fala, Engenheiro Informático, Técnico de Multimédia.

Relativamente a 2014, não houve formadores externos, pois não houve formação pós-laboral.

No quadro seguinte apresentam-se os colaboradores que cooperaram com a A2000 através de Medidas de Emprego do IEFP e/ou voluntariado:

Recursos Humanos	Nº de Colaboradores		Regime Atual
	2014	2015	
Órgãos de Gestão Voluntários	5	5	Voluntário
Auxiliar de Serviços Gerais	3	1	Contrato de Emprego Inserção (IEFP)
Voluntários	2	1	Contrato de Voluntariado
Animador Sociocultural	1	1 <sup>(2)</sup>	Estágio Emprego
Professor do Ensino Básico, 1º Ciclo	1	0	Estágio Emprego
Terapeuta da Fala	2	1 <sup>(1)</sup>	Estágio Emprego





Recursos Humanos	Nº de Colaboradores		Regime Atual
	2014	2015	
Informático	1	1 <sup>(1)</sup>	Estágio Emprego
Técnico de Multimédia	1	1 <sup>(1)</sup>	Estágio Emprego
Psicomotricista	1	1 <sup>(1)</sup>	Estágio Emprego
Gerontóloga	0	1 <sup>(2)</sup>	Estágio Emprego
Técnica Superior de Serviço Social	0	1 <sup>(2)</sup>	Estágio Emprego
Psicóloga	0	1 <sup>(2)</sup>	Estágio Emprego
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	

**Nota:**

- (1) – Neste semestre terminaram 4 Estágios de Emprego: Terapia da Fala, Psicomotricidade, Informática, Multimédia, provenientes de 2014.
- (2) – Neste semestre iniciaram 4 Estágios: Animador Sociocultural, Gerontóloga, Técnico Superior de Serviço Social e Psicóloga.

**Em suma:** Em 2015 não houve formadores externos, mas aumentou o número de professores do 1º Ciclo e outros técnicos (mais 3) tal como o previsto no PAO. Aumentou, também, o número de estágios profissionais.

## 2. Recursos Físicos

### 2.1 Recursos Físicos Existentes

Segue-se a descrição dos recursos físicos utilizados por projeto da A2000, durante este semestre:

LOCAIS	Protocolados/ Adquiridos em 2014	Espaços	Serviços
A2000	--	3 Sala de formação teórica com acesso a computadores portáteis 1 Sala de formação em culinária, equipada com os equipamentos de cozinha 1 Sala de serviços administrativos 6 Gabinetes de apoio técnico 1 Sala reuniões 1 Sala de arrumos 1 Sala de arquivo 7 WC	Todos  Clínica Social
Banduge	--	Oficina de carpintaria Escritório 2 WC	Carpintaria

LOCAIS	Protocolados/ Adquiridos em 2014	Espaços	Serviços
Sever	--	Escola do Gundeiro (2 salas) 3 WC	GPS
Fontes	Sim	Sala multiusos 2 WC	GPS
Louredo e Fornelos	Sim	1 Sala em Louredo e outra em Fornelos 2 WC	GPS
Alvaões do Corgo	Sim	1 Sala 2 WC	GPS
Baião	Sim	1 Sala de formação de TIC 1 Sala de formação teórica 1 Sala de formação em culinária 2 WC	Tipologia 6.2
Resende	Sim	1 Sala de formação teórica 1 Sala de formação em culinária 1 WC	Tipologia 6.2
Chaves <sup>(1)</sup>	Sim	1 Sala de formação teórica 1 Sala de formação em culinária 2 WC	Tipologia 6.2
Montalegre	Sim	1 Sala de formação teórica 1 Sala de formação em culinária 2 WC	Tipologia 6.2
Tabuaço	Sim	1 Sala de formação teórica 1 Sala de TIC 1 cozinha 1 WC	Tipologia 6.2

No âmbito da formação da Tipologia 6.2 foram estabelecidos protocolos de cedência de espaço em Montalegre, Resende, Baião, Tabuaço. Em Chaves, com o início do novo curso foram alugadas instalações.


No serviço GPS foram criados mais dois Espaços de Convívio, nas Freguesias de Alvaões do Corgo e na União de Freg. de Louredo e Fornelos, pelo que se utilizam as instalações das referidas freguesias.

Com os novos locais de formação ocorreu uma redistribuição dos equipamentos e algum mobiliário, tendo que ser adquiridos outros, devido aos novos cursos em funcionamento, segue-se a sua descrição:

Equipamentos	Nº	Local	Serviços
Microondas	1	Tabuaço	Tipologia 6.2
Fardas de cozinha	11	Tabuaço	Tipologia 6.2
WAIS – Escala de Inteligência para adultos	1	Sede	Todos

Quanto às viaturas foi adquirida mais uma de 5 lugares como se pode verificar no quadro seguinte:





Viaturas	Adquiridos em 2015	Nº total	Local	Serviços
Viatura de 9 lugares	--	3	- 2 na sede da A2000 - 1 em Baião	- Todos - Tipologia 6.2
Viatura de 5 lugares	1	2	Sede da A2000	Todos
Viatura de 2 lugares	--	2	Sede da A2000	Todos

A nível de equipamentos não ocorreram aquisições muito significativas, apenas algumas indispensáveis.

## CAPÍTULO 4 - INOVAÇÃO

Neste capítulo, entende-se Inovação como o ato de implementar uma novidade ou uma remodelação. Portanto, introduzir uma inovação na organização constitui-se na modificação de qualquer característica de um processo existente, eliminação de processos cuja relação custo/benefício não seja favorável para a organização ou, em agregação de um novo processo cuja existência acrescentará valor à organização.

A inovação prende-se com os objetivos da organização que pode passar por lançar um novo serviço, melhorar a imagem, modificar a cultura organizacional, aumentar a satisfação dos clientes, diminuir custos, implementar um novo sistema de gestão.

A A2000 concretizou a renovação da certificação EQUASS e implementou a norma ISO - 9001, pelo que vem enfrentando novos desafios a vários níveis:

- **Serviços:** com a introdução de novos serviços/ melhoramento dos atuais em relação às suas características iniciais, compatibilizando-os com as expectativas dos clientes.
- **Marketing:** com a implementação de uma nova estratégia de marketing focada na promoção dos serviços cofinanciados, na venda de serviços não financiados e na política de angariação de fundos.
- **Processos:** que afetam a forma de fazer ou de organizar, tanto do processo produtivo, como das atividades complementares. Pode efetuar-se através da renovação da organização do trabalho ou das relações externas com vários benefícios para a A2000, como por exemplo a satisfação de clientes e colaboradores.
- **Organizacional e de Gestão:** com a introdução de iniciativas que concorrem para a sustentabilidade financeira e medidas que visam, de um modo geral, melhorar o desempenho, reduzindo os custos e, ao mesmo tempo, estimulando o local de trabalho e exigindo novas competências e atitudes por parte dos colaboradores, assim como de toda a organização no sentido de aumentar a produtividade. A inovação a este nível envolverá as seguintes dimensões:
  - a) **Gestão das pessoas:** implementação, de um sistema de monitorização completo das atividades da A2000 enquadrado por dois sistemas de gestão da qualidade; abrir mais a cultura organizacional à envolvente externa, com empowerment das relações com clientes, parceiros e fornecedores (stakeholders); proporcionar um ambiente propício à inovação e à criatividade. Para tal, o colaborador deve estar capacitado, motivado e, acima de tudo, sentir-se parte dos processos da organização, esta, por seu lado, deve mostrar-lhe que ele é fundamental e que valoriza seu trabalho e potencial.
  - b) **Relações de trabalho:** organizar e gerir equipas de projeto que estimulem a inovação e apoiem a otimização dos processos; reforçar o diálogo social e a participação dos colaboradores ao nível do envolvimento e compromisso; otimizar o tempo de trabalho de modo a conciliar com a vida familiar; fomentar os processos de aprendizagem contínua a nível da organização; potenciar e rentabilizar a experiência e as competências específicas dos ativos mais experientes profissionalmente e os talentos emergentes de cada colaborador.

Nos quadros seguintes apresentam-se os objetivos previstos para 2015 e o seu grau de execução até 30 de junho de 2015.

As percentagens apresentadas reportam-se aos objetivos anuais estabelecidos.



*[Handwritten signatures and initials]*

Objetivos Anuais	Dados	Grau de Concretização dos Objetivos
<b>Serviços: monitorizar a introdução de melhorias/mudanças significativas nos novos referenciais formativos</b>	Iniciou-se a implementação de um novo referencial em Maio, ainda não há avaliação.	--
<b>Obter uma taxa 10% de novas candidaturas aprovadas pelos financiadores</b>	Das 3 candidaturas efetuadas neste semestre: - INR aprovou - Câmara Municipal aprovou parcialmente - Segurança Social ainda não respondeu	66,7%
<b>Obter uma taxa de execução de 75% dos serviços concebidos</b>	Não foi iniciada ainda a execução do novo serviço.	--
<b>Obter uma taxa de 95% de validação dos serviços criados</b>	A validação ocorrerá em dezembro.	--
<b>Obter uma taxa de 40% de adesão dos parceiros ao novo serviço</b>	O serviço GAPRIC já foi aprovado, mas só será implementado em Setembro.	--

Os objetivos que se prendem com os novos serviços/ alargamento dos existentes, apenas serão avaliados em Dezembro.

Segue-se o quadro com os objetivos de monitorização das ações de gestão organizacional:

Objetivos Anuais	Grau de Concretização dos Objetivos 1º Semestre
<b>Marketing: monitorizar quais as medidas mais eficazes ao nível da divulgação e da angariação de fundos</b>	Em 2015 os 2 eventos de angariação foram planeados com as restantes 4 IPSS's do concelho, por proposta da A2000. Obteve maior adesão de participantes, mas em termos de fundos, com é a dividir por 5, o resultado foi quantitativamente semelhante.
<b>Financiamento: Obter uma Taxa 5% de autofinanciamento</b>	7%
<b>Processos: Obter um valor inferior a 20 alterações dos processos</b>	Neste semestre não houve alterações no Manual de Qualidade, pois estabeleceu-se reunir todas as



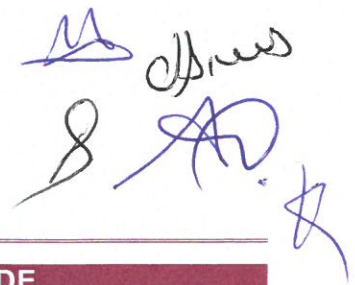
Objetivos Anuais	Grau de Concretização dos Objetivos 1º Semestre
	alterações propostas e alterar apenas uma vez no ano.
<b>Organizacional e de gestão:</b> Realizar um evento de agradecimento dos parceiros, cujo papel foi fundamental na integração profissional dos formandos	Está previsto para o mês de dezembro.
<b>Organizacional e de gestão:</b> Monitorizar a taxa de sugestões inovadoras implementadas	Prevista para o último trimestre.
<b>Organizacional e de gestão:</b> Monitorizar um mecanismo de compensação para os colaboradores que propõem inovações que são implementadas e que revelam eficácia	Ainda não foi efetuada nenhuma diligência neste sentido.

**Em suma:**

Neste semestre, em termos de inovação, não surgiu nenhuma ação significativamente inovadora, apenas foi aprovada uma candidatura para um projeto que terá início no próximo semestre e aumentou o nº de Espaços de Convívio do serviço GPS.

Em termos da gestão organizacional, neste semestre investiu-se na relação interinstitucional concelhia, pois mais do que trabalhar em parceria em alguns projetos dispersos é importante que as IPSS's se alinhme numa estratégia concertada, pelo que se realizaram vários eventos de angariação de fundos conjuntamente.





**CAPÍTULO 5 - MONITORIZAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

**1. Avaliação do Plano de Qualidade**

O Plano de Qualidade é o instrumento que reflete toda a dinâmica da organização ao nível do seu compromisso com a qualidade e a contínua intervenção para o aumento daquela.

**1.1 Ações de Melhoria/ Corretivas/ Preventivas implementadas/ a implementar**

Neste semestre o Plano de Qualidade reuniu 106 ações provenientes de sugestões, auditorias e análise dos indicadores dos Relatórios (Anual e Semestral de 2014): 49 ações são provenientes do ano anterior, sendo o restante já constatações do presente ano.

Note-se que das 106 ações 11 encontram-se em resolução, 59 estão ainda em aberto e 37 já se encontram fechadas (32 eficazes e 6 não eficazes).

O quadro seguinte apresenta as 106 constatações registadas em Plano de Qualidade, das quais uma não tem resolução, pois não depende da A2000. As restantes 105 caracterizam-se da seguinte forma: 75 Melhorias, 27 Ações Corretivas, uma Correção, 2 Ações Preventivas.

Tipo de Constatação	Tipo de Ação				Serviço Envolvido
	Melhoria	Correção	A. Corretiva	Ação Preventiva	
<b>Sugestão</b> (Colaboradores)	13	--	2	--	<b>Tipologia 6.2:</b> - 7 A. Melhoria - 2 A. Corretiva <b>Todos os Serviços:</b> - 6 A. Melhoria
<b>Análise dos Indicadores</b>	21	--	2	- 1 Sem possibilidade de alteração	<b>Tipologia 2.3:</b> - 1 A. Melhoria <b>Tipologia 6.2:</b> - 4 A. Melhoria <b>FNF:</b> - 1 A. Melhoria <b>GPS:</b> - 3 A. Melhoria - 2 A. Corretivas <b>CRIP:</b> - 1 A. Melhoria <b>Clínica Social:</b> - 1 A. Melhoria <b>Todos os Serviços:</b> - 9 A. Melhoria <b>Inovação:</b> - 1 A. Melhoria <b>IPI:</b> - 1 Sem possibilidade de alteração
<b>Auditoria</b>	41	1	23	1	<b>Tipologia 6.2:</b>

Tipo de Constatação	Tipo de Ação				Serviço Envolvido
	Melhoria	Correção	A. Corretiva	Ação Preventiva	
					- 5 A. Corretivas - 1 A. Melhoria <b>CRIP:</b> - 1 Correção - 4 A. Melhoria <b>GPS:</b> - 1 A. Corretiva <b>Todos os serviços:</b> - 36 A. Melhoria - 17 A. Corretivas - 1 Preventivas
<b>Reclamação</b>	--	--	--	--	--
<b>Ocorrência</b>	--	--	--	1	<b>Tipologia 6.2:</b> - 1 A. Preventiva
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>1</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	

**Em Suma:**

Das 105 ações propostas no Plano da Qualidade em 2015:

- 46 estão fechadas, sendo que 39 foram concluídas eficazmente (85%)
- 26 encontram-se abertas (25%), ou seja, ainda não se encontram em implementação
- 33 ações estão já em implementação/resolução (31%).

**1.2 Objetivos e Operacionalização**

O Plano de Qualidade compila todas as ações de melhoria/ corretivas/ preventivas resultantes de ocorrências, sugestões, auditorias e reclamações, o seu grau de concretização retrata o grau de eficácia dos serviços e do funcionamento da A2000. Segue-se a avaliação do grau de execução dos objetivos previstos no Programa de Ação e Orçamento:

Objetivos Anuais	Dados	Grau de Concretização do Semestre
<b>Responder a 100% das reclamações recebidas e dentro do prazo</b>	Não houve reclamações.	<b>100%</b>
<b>Obter uma taxa de 90% de eficácia das ações corretivas, advindas da Auditoria e outras fontes</b>	Das 15 ações Corretivas concluídas, 13 foram eficazes.	<b>86,7%</b>
<b>Obter uma taxa de 90% de eficácia das</b>	Das 2 ações Preventivas terminadas, todas foram eficazes	<b>100%</b>



Objetivos Anuais	Dados	Grau de Concretização do Semestre
<b>ações preventivas, advindas da Auditoria e outras fontes</b>		
<b>Obter uma taxa de 90% de eficácia das ações de melhoria sugeridas</b>	Das 28 Ações de Melhoria terminadas foram 23 eficazes.	<b>82%</b>
<b>Nas auditorias internas diminuir 40% de não conformidades, face ao ano anterior</b>	A comparação será efetuada no final do ano porque o nº de auditorias deste semestre não foi igual ao do ano passado.	<b>NA</b>
<b>Executar 100% das auditorias Planeadas</b>	No primeiro semestre todas as auditorias previstas foram efetuadas.	<b>100%</b>

A eficácia das ações do Plano de Qualidade são fundamentais e evidenciam a preocupação da A2000 com a melhoria contínua. Porém, nos objetivos passíveis de serem avaliados neste semestre não se cumpriram, na percentagem esperada, dois por margens muito pequenas, que não colocam em questão o trabalho de melhoria crescente da A2000.

## 2. Constrangimentos

Retratam-se de seguida as áreas onde surgiram constrangimentos, significativos, à plena execução do Programa de Ação e Orçamento estabelecido para 2015.

### 2.1 Constrangimentos ao nível da execução global do Programa de Ação e Orçamento

Neste semestre avaliaram-se 96 dos 135 objetivos previstos no Programa de Ação e Orçamento para 2015.

Dos 96 objetivos passíveis de serem avaliados, neste semestre, foram executados tal como o previsto 81 e 15 não se concretizaram na percentagem prevista.

**Assim, a taxa de execução do Programa de Ação e Orçamento, neste semestre, foi de 84,4%.**

O quadro seguinte revela a taxa de concretização do Programa de Ação e Orçamento de 2015, por serviço e/ou área de funcionamento organizacional, bem como os respetivos constrangimentos:



	Taxa Concretizaçã o dos objetivos do PAO	Constrangimentos
Tipologia 6.2	90,9%	- Não se cumpriu o objetivo de execução financeira, pois o seu valor ficou abaixo de 98%. - No inquérito de avaliação de satisfação, na questão se recomendaria a A2000 a um amigo a taxa ficou aquém do esperado.
FNF	90,9%	Não se cumpriu o objetivo de execução física por falta de novos candidatos interessados em frequentar Formação Pedagógica Inicial.
IPI	100%	Cumpriram-se todos os objetivos que envolveram o desempenho dos técnicos da A2000.
GPS	100%	Cumpriram-se todos os objetivos, no entanto ocorreram alguns constrangimentos: - Fraco envolvimento dos parceiros; - Elevado n.º de clientes limita a realização de atividades conjuntas devido às dificuldades no transporte coletivo.
CRIP	72,7%	Não se cumpriram 3 objetivos nas percentagens propostas: Execução física e financeira e satisfação dos clientes (pois não se conseguiu que todos ficassem integrados). Os principais constrangimentos sentidos pela Equipa foram: - Morosidade no encaminhamento dos processos pelo Centro de Emprego; - Entidades empregadoras pouco sensibilizadas para a área da deficiência, o que torne difícil a inserção no mercado de trabalho.
CS	100%	A Clínica Social cumpriu o seu objetivo social de dar apoio a quem precisa e não tem recursos económicos, contudo da análise dos dados constata-se que trabalha essencialmente com os clientes internos.
Interação c/ Comunidade	42,8%	Os objetivos que ficaram aquém do esperado foram aqueles que dependem da colaboração de outras pessoas: publicação gratuita em jornais regionais, endereços recetores da newsletter, sócios participantes nas reuniões de Assembleia-Geral.
Recursos Humanos	100%	Neste semestre no cálculo da assiduidade não se incluíram as ausência por licença de maternidade, pois as pessoas foram substituídas, caso contrário o objetivo não se cumpriria.
Envolvimento na Gestão	0%	Ambos os objetivos estão relacionados com a participação dos colaboradores: um dependente da A2000, outro da vontade de cada colaborador.
Inovação	80%	Apenas 1 objetivo não se realizou e que se prende com a criação de um incentivo para os colaboradores que propõem uma inovação que seja implementada.
Plano de Qualidade	60%	Não se cumpriu 2 objetivos que se prendem com a não concretização da taxa de eficácia esperada para as ações corretivas e de melhoria. Das cinco propostas de melhoria que não foram eficazes: - Duas não são passíveis de efetuar, uma porque depende de uma entidade externa, outra porque quando detetada não era passível, em tempo útil, de ser alterada. - Três propostas que não tendo sido eficazes, foram analisadas pela Direção e colaboradores envolvidos do que resultou: - Dos 3 locais onde ocorreram queixas sobre as condições físicas, um já foi alterado;





Taxa Concretizaçã o dos objetivos do PAO	Constrangimentos
	<p>- Relativamente à proposta do auditor EQUASS para atribuição anual dos incentivos ficou decidido que se mantinha a situação por ser a mais adequada, face às circunstâncias de crise financeira atual e consequentes restrições salariais;</p> <p>- Quanto à relação a estabelecer entre a Avaliação de Satisfação dos colaboradores e o modelo de qualidade de vida, tal foi realizado, mas não resultou uma informação muito concreta e estatisticamente significativa, pelo que se abandonou a ideia.</p> <p>Das 2 ações corretivas não eficazes, resta dizer:</p> <p>- As famílias de alguns clientes da Oficina dos Sorrisos não pagam a mensalidade e não se conseguiu que pagassem, pois na verdade aquelas famílias não investem nos seus filhos e não querem saber se eles andam na rua ou se estão na A2000 a ter apoio.</p> <p>- Quanto à isenção de horário de alguns colaboradores a Direção optou por deixar em ata que esses colaboradores têm bem definidas as suas funções e metas, pelo que têm flexibilidade no cumprimento dos horários de entrada e saída.</p>

### 3. Melhorias

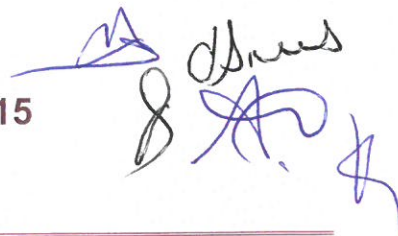
Relativamente aos constrangimentos apontados na execução do Programa de Ação e Orçamento até 30 de junho de 2015, seguem-se as propostas de melhoria:

	Melhorias
Tipologia 6.2	<p>- A execução financeira ainda pode ser melhorada no segundo semestre.</p> <p>- Por vezes os formandos não entendem bem as questões: quem aplicar os questionários deve confirmar no ato de entrega se houve dúvidas na interpretação das questões.</p>
FNF	<p>É necessário investir na divulgação em outros territórios que se verifique haver falta de oferta na área e investir noutras ofertas formativas.</p>
GPS	<p>- É necessário encontrar a estratégia certa para envolver os parceiros, pois continuam muito pouco envolvidos nas ações.</p> <p>- Solicitar a colaboração do Município no transporte dos clientes.</p>
CRIP	<p>A concretização da execução física e financeira depende também de fatores externos que tem sido difícil contornar, pois a morosidade dos processos é inultrapassável, já que depende do Centro de Emprego. Contudo, é também necessário efetuar ações de sensibilização nos diferentes locais de intervenção, de forma a informar sobre a reabilitação profissional de pessoas com deficiência ou incapacidade.</p>
Interação c/ Comunidade	<p>Os objetivos não concretizados prendem-se com a participação da comunidade na A2000, pelo que urge definir ações que envolvam mais a comunidade de modo a que esta se sinta mais motivada a participar e a intervir.</p>
Recursos Humanos	<p>Em 2014 houve frequência de muita formação, por parte da maioria dos colaboradores, este ano não houve tanta oferta e ocorreu um decréscimo de frequência, porém este objetivo merece alguma atenção no próximo semestre.</p>



<b>Envolvimento na Gestão</b>	Para recuperar é importante que se agendem as reuniões mensais previamente do 2º semestre e se incuta nos colaboradores que devem escrever sempre as suas sugestões.
<b>Inovação</b>	Definir em reunião qual o incentivo para as sugestões de inovação.
<b>Plano de Qualidade</b>	<p>- Quanto às ações de melhoria que não foram eficazes fica em aberto para futura implementação a melhoria dos espaços de Resende e Baião e numa futura reestruturação do questionário de avaliação de satisfação dos colaboradores atender a que o número de questões por domínio de qualidade de vida seja o mesmo, para se poder analisar estatisticamente com algum rigor.</p> <p>- Foram definidos indicadores para cada uma das Políticas da A2000, alguns coincidem com objetivos do PAO, outros não, pelo que serão acrescentados ao Programa da Ação para serem avaliados no final de 2015. Será também necessário alterar alguns instrumentos de avaliação para obter dados para responder aos indicadores definidos, assim é necessário:</p> <p>- alterar a folha de avaliação de satisfação dos clientes para acrescentar uma questão que indique o grau de satisfação com: respeito pela individualidade e pela diferença e não discriminação na A2000 e na comunidade; ética profissional; formação interna sobre ética; condições de saúde e bem-estar dos colaboradores e clientes.</p>



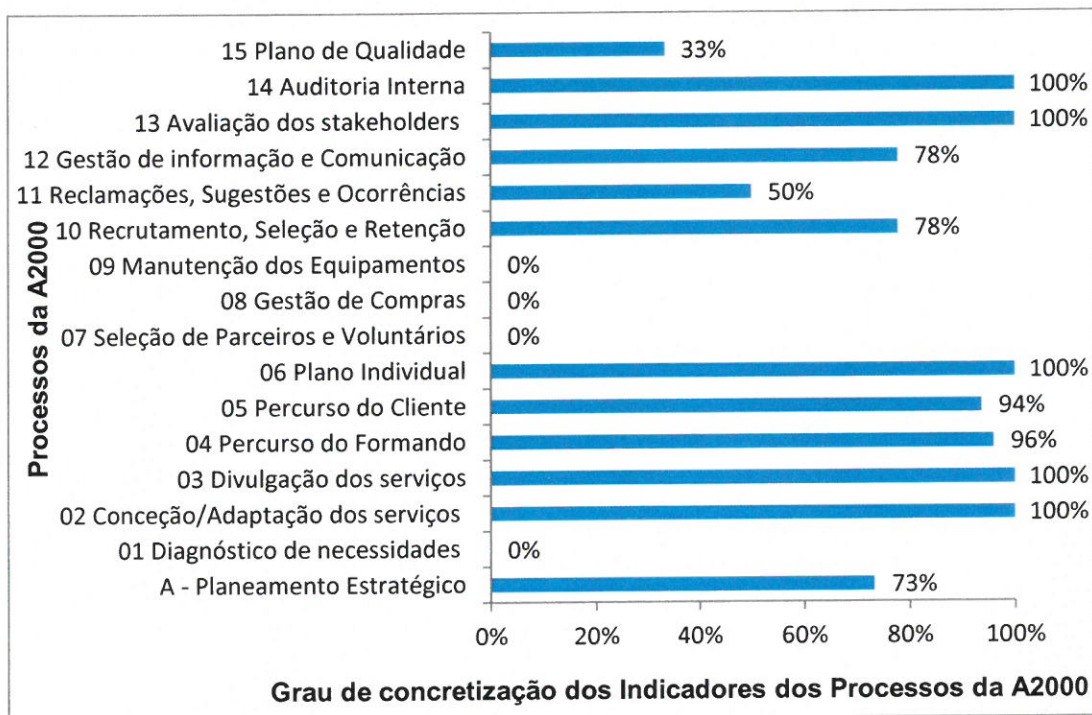


**4. Síntese da avaliação do grau de concretização dos Processos da A2000 e dos Princípios EQUASS e ISO 9001**

O funcionamento da A2000 assenta em 4 Macroprocessos que envolvem 15 processos que cumprem os Princípios dos sistemas EQUASS e ISO 9001: 2008. Cada processo tem os seus próprios indicadores, cujo cumprimento revela o grau de observância dos Princípios daqueles dois sistemas.

Face aos indicadores expressos no Programa de Ação e Orçamento, neste semestre, foram avaliados 96 indicadores que dão uma imagem da qualidade do desempenho da A2000, nas diferentes áreas.

A avaliação do grau de concretização dos indicadores, por processo do Manual de Qualidade, permite-nos observar quais aqueles onde ainda não há resultados neste semestre e quais aqueles onde surgiram objetivos não concretizados. Segue-se o gráfico com os Processos e a taxa de concretização dos seus indicadores.



Constata-se, da observação do gráfico que em 4 Processos ainda não há resultados mensuráveis, pois envolvem ações previstas para o último trimestre, a saber: 01 Diagnóstico de Necessidades, 07 Seleção de Parceiros e Voluntários, 08 Gestão de Compras, 09 Manutenção dos equipamentos.

Quanto ao macroprocesso A – Planeamento Estratégico em 15 indicadores não se cumpriram 4 relacionados com a execução física e financeira de alguns projetos, o que é muito importante, e no caso de um dos projetos pode ser preocupante.

Nos Processos 04 Percurso do formando e 05 Percurso do Cliente, dos objetivos que não se cumpriram (1 em cada processo) prendem-se com a satisfação dos clientes.

No Processo 10 Recrutamento, Seleção e Retenção 2 indicadores relacionados com a participação dos colaboradores não alcançaram a taxa esperada.

No Processo 11 Reclamações, Sugestões e Ocorrências não se cumpriu 1 indicador que se prende também com a participação dos colaboradores - fazer sugestões.

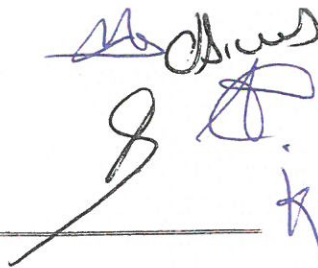
No Processo 12 Gestão da Informação e Comunicação não se cumpriram 4 indicadores, o que reflete as duas dificuldades sentidas pelos técnicos da A2000, a saber: reunir com os significativos e com os parceiros (pois conciliar disponibilidades é sempre difícil, mas mais difícil é motivá-los para a participação ativa). Angariar sócios e aumentar o número de recetores da Newsletter, não alcançou a taxa esperada, apesar de que ainda poderá ser conseguida, contudo passa por um trabalho de valorização dos sócios existentes, para estes cativarem outros.

No Processo 15 Plano de Qualidade não se cumpriram os indicadores relativos a taxa de eficácia das ações de melhoria e corretivas implementadas.

O cabal cumprimento dos Processos do Manual de Qualidade significa o respeito pelos princípios dos dois sistemas de qualidade (EQUASS E ISO9001).

O Gráfico acima compila a informação sobre a concretização dos indicadores, e dá algumas orientações sobre as áreas onde se deve ter mais atenção no segundo semestre, mas apenas isso. Pois, há 39 indicadores que não foram avaliados neste semestre, pelo que não é alarmante o não cumprimento, a esta data, de alguns.





## Parte 2: ANÁLISE DAS CONTAS

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

**BALANÇO EM 30 DE JUNHO DE 2015**

RUBRICAS	Notas	Datas	
		30-06-2015	30/06/2014
<b>ACTIVO</b>			
Activo não corrente			
Activos fixos tangíveis		192 012,06	255 774,60
Bens do património histórico e cultural			
Propriedades de investimento			
Activos intangíveis			
Investimentos financeiros		787,57	
Fundadores/beneméritos/patrocionadores/doadores/associados/membros			
Subtotal		192 799,63	255 774,60
Activo corrente			
Inventários		540,00	0,00
Cientes		2 680,46	1 222,66
Adiantamentos a fornecedores			
Estado e outros Entes Públicos		676,05	8,48
Fundadores/beneméritos/patrocionadores/doadores/associados/membros			
Outras contas a receber		307 748,39	569 048,44
Diferimentos		0,00	0,00
Outros activos financeiros			
Caixa e depósitos bancários		12 110,33	8 237,75
Subtotal		323 755,23	578 517,33
<b>Total do activo</b>		<b>516 554,86</b>	<b>834 291,93</b>
<b>FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO</b>			
Fundos patrimoniais			
Fundos			
Excedentes técnicos			
Reservas			
Resultados transitados		21 878,64	16 561,01
Excedentes de revalorização			
Outras variações nos fundos patrimoniais			
Resultado Líquido do período		12 767,82	19 498,57
<b>Total do fundo do capital</b>		<b>34 646,46</b>	<b>36 059,58</b>
Passivo			
Passivo não corrente			
Provisões		15 307,58	15 307,58
Provisões específicas			
Financiamentos obtidos		0,00	0,00
Outras contas a pagar			
Subtotal		15 307,58	15 307,58
Passivo corrente			
Fornecedores		7 652,50	28 277,73
Adiantamentos de clientes			
Estado e outros Entes Públicos		12 670,68	11 196,82
Fundadores/beneméritos/patrocionadores/doadores/associados/membros			
Financiamentos obtidos		87 081,38	179 653,51
Diferimentos		166 801,99	429 851,20
Outras contas a pagar		192 394,27	133 945,51
Outros passivos financeiros			
Subtotal		466 600,82	782 924,77
<b>Total do passivo</b>		<b>481 908,40</b>	<b>798 232,35</b>
<b>Total dos fundos patrimoniais e do passivo</b>		<b>516 554,86</b>	<b>834 291,93</b>



## DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS A 30 DE JUNHO DE 2015

	Notas	PERÍODOS	PERÍODOS
		30/06/2015	30/06/2014
Vendas e serviços prestados		3 525,50	3 903,74
Subsídios, doações e legados à exploração		423 055,81	349 136,45
Variação nos inventários da produção			
Trabalhos para a própria entidade			
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas		0,00	0,00
Fornecimentos e serviços externos		-50 475,89	-50 955,11
Gastos com o pessoal		-221 281,16	-186 212,80
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)			
Provisões (aumentos/reduções)			
Provisões específicas (aumentos/reduções)			
Aumentos/reduções de justo valor			
Outros rendimentos e ganhos		28 509,72	26 898,27
Outros gastos e perdas		-120 627,23	-100 633,09
<b>Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b>		<b>62 706,75</b>	<b>42 137,46</b>
Gastos/reversões de depreciação e de amortização		-41 950,45	-31 707,56
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>		<b>20 756,30</b>	<b>10 429,90</b>
Juros e rendimentos similares obtidos		0,00	0,00
Juros e gastos similares suportados		-7 988,48	-6 238,91
<b>Resultados antes de impostos</b>		<b>12 767,82</b>	<b>4 190,99</b>
Imposto sobre o rendimento do período			
<b>Resultado líquido do período</b>		<b>12 767,82</b>	<b>4 190,99</b>

Santa Marta de Penaguião, 30 de julho de 2015

O Técnico Oficial de Contas,

*Helena Maria Amador Reis*

A Direção,

*António José António Reis  
Helena Maria Amador Reis  
António Amador Reis  
Maria Solitude Luis Mesquita*

## 1.1 Análise das Contas

Pela análise dos dois documentos (Balanço e Demonstração de Resultados por Naturezas) sobre a vida económica e financeira da A2000, no 1º semestre de 2015, constata-se um resultado líquido do exercício no montante de €12.767,82 (no 1º semestre de 2014 foi no valor de € 4.190,99), sendo por isso um indicador positivo para o 2º semestre.

Em conclusão, da análise dos documentos apresentados pode antever-se que o exercício de 2015, se não ocorrer nenhuma situação extraordinária, apresentará um resultado líquido do exercício positivo.

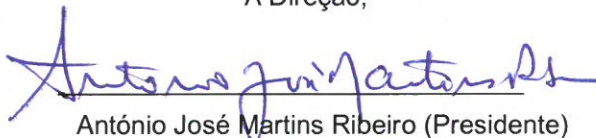
Santa Marta de Penaguião, 30 de julho de 2015

O Responsável Pela Contabilidade,

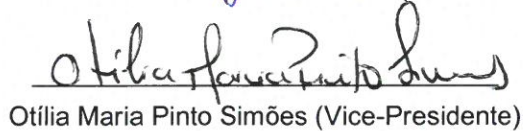


Helena Maria Amaro Duarte Reis (TOC 74 869)

A Direção,



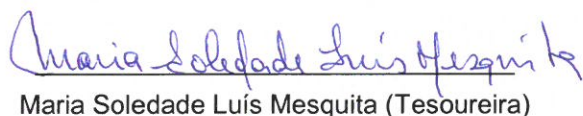
António José Martins Ribeiro (Presidente)



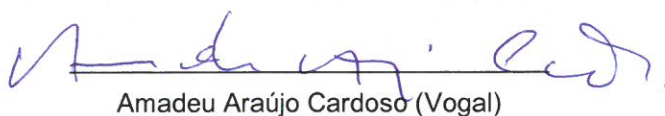
Otilia Maria Pinto Simões (Vice-Presidente)



Artur Manuel da Silva Guedes (Secretário)



Maria Soledade Luís Mesquita (Tesoureira)



Amadeu Araújo Cardoso (Vogal)