

2016

RELATÓRIO SEMESTRAL 30/06/2016



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

INTRODUÇÃO	3
PARTE I – ANÁLISE DAS AÇÕES EXECUTADAS	5
CAPÍTULO 1 - AÇÕES EXECUTADAS	6
1. SERVIÇOS FORMATIVOS	6
1.1 Cronograma e localização dos projetos formativos	6
1.1.1 Formação para pessoas com deficiência ou incapacidade.....	6
1.1.2 Formação Não Financiada	8
1.2 Objetivos dos serviços formativos e sua Operacionalização	8
2. SERVIÇOS NÃO FORMATIVOS	10
2.1 Cronograma e localização	10
2.2 Objetivos dos serviços não formativos e Operacionalização	11
CAPÍTULO 2 – PARTICIPAÇÃO DOS STAKEHOLDERS	15
1. CLIENTES	15
1.1 Caracterização dos clientes dos serviços formativos.....	15
1.2 Caracterização dos clientes dos serviços NÃO formativos.....	15
2. PARCEIROS	17
3. FORNECEDORES	21
4. FINANCIADORES.....	21
5. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS STAKEHOLDERS.....	21
5.1 Avaliação de Satisfação dos Formandos	21
5.2 Avaliação de Satisfação dos Clientes dos Serviços Não Formativos	22
6. AVALIAÇÃO DE IMPACTO PELOS STAKEHOLDERS.....	23
6.1 Avaliação de Impacto pelos Clientes.....	23
CAPÍTULO 3 – RECURSOS A ENVOLVER	24
1. RECURSOS HUMANOS	24
1.1 Caraterização dos Recursos Humanos.....	24
1.1.1 Recursos Humanos Provenientes de anos transatos e contratados em 2016:	24
1.2 Assiduidade dos colaboradores	25
1.3 Plano de Desenvolvimento do Colaborador Interno.....	26
1.4 Envolvimento na Gestão.....	27
2. RECURSOS FÍSICOS	28

2.1 Recursos Físicos Existentes	28
CAPÍTULO 4 – INOVAÇÃO	29
CAPÍTULO 5 - MONITORIZAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	32
1. AVALIAÇÃO DO PLANO DE QUALIDADE	32
1.1 Ações de Melhoria/ Corretivas/ Preventivas implementadas/ a implementar	32
1.2 Objetivos e Operacionalização	33
2. CONSTRANGIMENTOS E MELHORIAS	34
2.1 Constrangimentos ao nível da execução	34
2.1 Melhorias a implementar	36
PARTE II – ORÇAMENTO	37
BALANÇO EM 30 DE JUNHO DE 2016.....	38
DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZA A 30 DE JUNHO DE 2016	39

➤ EIXO: STAKEHOLDERS

Este eixo abrange os capítulos do Programa de Ação e Orçamento que se referem aos clientes diretos, colaboradores, voluntários, parceiros, fornecedores e financiadores – de todos os serviços. Nestes capítulos são estabelecidas as metas a alcançar ao nível da participação, satisfação e desempenho dos stakeholders, porém como estes domínios só são avaliados uma vez por ano, neste Relatório Semestral há pouca informação, apenas relativa aos clientes que terminaram durante o semestre.

- Ao nível dos **parceiros**, mantiveram-se 75 Acordos de Parceria e estabeleceram-se 49 novos acordos. Como há parceiros comuns a vários projetos, foram envolvidas 130 entidades parceiras diferentes.
- Em termos de **colaboradores** com vínculo, transitam 29 para 2016, bem como mais 2 estagiários. Rescindiram 3 pessoas e foram contratadas 5 no final de semestre trabalhavam 31 colaboradores Internos e externos); 1 estagiário e 2 CEI+ .
- Os **fornecedores** para os serviços correntes de 2016, submeteram-se aos procedimentos da contratação pública – no caso de alguns serviços já havia fornecedores contratualizados – num total de 17 contratos celebrados.
- Relativamente aos **financiadores** mantiveram-se os mesmos: Estado Português (IEFP e Segurança Social), FSE, autarquias (Câmara Municipal e Freguesias).
- Os “**Recursos Físicos**” mantiveram-se as instalações existentes nos 6 locais, desde 2015.

➤ EIXO: DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

Ao nível da “**Inovação**” foram implementadas algumas melhorias ao nível dos procedimentos dos Serviços e fizeram-se candidaturas a novos projetos.

➤ EIXO: ORGANIZAÇÃO E GESTÃO

Apresentam-se dados sobre a monitorização do Sistema de Gestão da Qualidade.

Por fim são apresentadas as **Contas** de toda a atividade da A2000.

INTRODUÇÃO

O Programa de Ação e Orçamento para 2016 foi elaborado considerando as diretrizes do Plano Estratégico e as orientações do sistema de gestão da qualidade que respeita três normativos, a saber, DGERT, EQUASS e ISO9001: 2008.

O Programa de Ação comporta ações que promovem a concretização das metas estabelecidas nos 4 eixos do Plano Estratégico (Clientes, Serviços, Organização e Gestão, Desenvolvimento e Inovação) e que garantam a qualidade do sistema de gestão.

A execução dos objetivos propostos conduz à concretização de uma meta do Plano Estratégico que traduz a missão da A2000 e que é o **“Aumento da qualidade de vida das pessoas em risco de exclusão”** com prioridade para as pessoas com deficiência ou incapacidade.

Assim, atendendo aos eixos do Plano Estratégico, o Programa de Ação e Orçamento para 2016 apresenta as seguintes propostas:

➤ EIXOS: SERVIÇOS e CLIENTES

Estes eixos abrangem todos os serviços e respetivos clientes envolvidos na execução em 2016:

❖ SERVIÇOS FORMATIVOS

- **Qualificação de pessoas com deficiência ou incapacidade:** envolveu dois financiamentos: um pela Resolução do Conselho de Ministros (RCM) e outro pelo PO ISE. A RCM envolveu 2156 horas ministradas e 59 formandos e o PO ISE envolveu 7051 horas ministradas. No conjunto foram abrangidos 176 formandos, distribuídos por 6 locais (Sta. Marta de Penaguião, Baião, Resende, Chaves, Montalegre, Tabuaço)
- **Formação não Financiada:** neste semestre foi iniciada uma ação de Formação Pedagógica Inicial, tendo sido ministradas 42 horas a 12 formandos.

❖ SERVIÇOS NÃO FORMATIVOS

- **Gabinete Psicossocial:** envolveu a Oficina dos Sorrisos para 8 pessoas com deficiência; Espaços de Convívio em 5 freguesias do concelho, com ações diversas, para 72 idosos.
- **Intervenção Precoce na Infância:** com acordo para 30 crianças dos 0 aos 6 anos de idade, atendeu 74 crianças em intervenção direta e 22 crianças para avaliação de atribuição do Subsídio de Educação Especial.
- **Centro de Recursos para a Inclusão Profissional:** envolveu 3 serviços para 60 pessoas: - 25 em Informação, avaliação, e orientação para a Qualificação Emprego (IAOQE); - 24 em Apoio à Colocação (AC); - 3 em Acompanhamento Pós-Colocação (APC).
- **Clínica Social:** envolveu a prestação de serviços terapêuticos (Fisioterapia, Terapia da fala, Psicologia, Terapia Ocupacional) aos clientes internos e a 8 pessoas da comunidade.

CAPÍTULO 1 - AÇÕES EXECUTADAS

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 às necessidades identificadas, a A2000 deu continuidade à formação para a Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade em seis locais: Sta. Marta de Penaguião, Baião, Resende, Montalegre, Chaves e Tabuaço.

O ano de 2016 foi um ano de transição de Quadro Comunitário, assim os primeiros 3 meses seguiram as regras do POPH – Tipologia 6.1, mas com o financiamento efetuado pelo Estado Português, graças a uma Resolução de Ministros n.º4/2016, de 25 de janeiro (RCM).

No segundo trimestre a formação profissional foi financiada pelo Quadro Comunitário Portugal 2020 - PO ISE: Programa Operacional Inclusão Social e Emprego.

1.1 Cronograma e localização dos projetos formativos

1.1.1 Formação para pessoas com deficiência ou incapacidade

Em 2016 deu-se continuidade ao projeto formativo direcionado a pessoas com deficiência ou incapacidade, proveniente de 2015: transitaram 119 formandos. Destes, 59 formandos foram abrangidos pela Resolução de Conselho de Ministros, dos quais 10 terminaram, os restantes 49, em abril transitaram para o PO ISE – como se apresenta no quadro seguinte:

ÁREA FORMATIVA	LOCAL	PERÍODO	N.º de FORMANDOS	TOTAL DE HORAS	
				RCM	PO ISE
20- Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Santa Marta de Penaguião	04-01-2016 a 15-01-2016	1	62 H	--
22- Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Baião	04-01-2016 a 14-03-2016	9	294 H	--
21/1- Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Santa Marta de Penaguião	04-01-2016 a 02-05-2016	7	300 H	119H
23/2- Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Resende	04-01-2016 a 31-05-2016	12	300 H	244H
22/3- Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Baião	04-01-2016 a 02-06-2016	1	300 H	--
24/4- Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Chaves	04-01-2016 a 27-06-2016	11	300 H	344H
25/5- Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Montalegre	04-01-2016 a 27-06-2016	8	300 H	344H
26/6- Auxiliar de Serviços Gerais	Santa Marta de Penaguião	04-01-2016 a 19-04-2017	10	300 H	360H
TOTAL			59	2156H	1411H

duas
S. A. R. L.

PARTE I – ANÁLISE DAS AÇÕES EXECUTADAS

1.1.2 Formação Não Financiada

No âmbito da Formação Não Financiada iniciou-se uma ação:

ÁREAS FORMATIVAS (FORMAÇÃO NÃO FINANCIADAS)	LOCAL	PERÍODO	TOTAL DE HORAS
Formação Pedagógica Inicial de Formadores ⁽¹⁾	Sta. Marta de Penaguião	8-06-2016 a 29-07-2016	42h

Nota:

(1) - O curso tem 92 horas, pelo que decorreram apenas 42h em 14 dias.

1.2 Objetivos dos serviços formativos e sua Operacionalização

Os serviços formativos, no 1º semestre de 2016, concretizaram os seguintes objetivos:

OBJETIVOS PREVISTOS	GRAU DE CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS			
	FP - FORMAÇÃO PROFISSIONAL PDCI		FORMAÇÃO NÃO FINANCIADA (FNF)	
	Taxa de Execução da Candidatura à Resolução de Ministros	Taxa de concretização PO ISE	Taxa de concretização(2)	Taxa de Execução(3)
Obter 90% de taxa de Execução Física(1)	97%	99%	56%	28%
Obter 98% de taxa de Execução Financeira(1)	99,64%	--	Não se Aplica	
Obter uma taxa de 90% de certificação	90%	100%	Não se Aplica	
Obter uma taxa até 10% de rescisão/ desistência	1,69%	1,2%	0	0
Obter uma taxa assiduidade de 90%	97,75%	99%	100%	100%
Obter uma taxa de 75% de integração profissional dos clientes com incapacidade que terminaram formação em 2016	66,7%	59%	Não se Aplica	

Nota:

- (1) – Apenas é possível calcular a execução financeira da Formação Profissional abrangida pela Resolução de Ministros, pois relativamente à abrangida pelo PO ISE ainda não se sabe qual o volume aprovado em candidatura.
- (2) – A “Taxa de concretização” é calculada em função do executado no 1º semestre de 2016.
- (3) – A “Taxa de Execução” é calculada em função do previsto para o ano de 2016.

Ainda dos 119 formandos que transitaram, 60 foram abrangidos, desde janeiro, pelo PO ISE (cursos do nº 7 ao nº 12). Em abril iniciaram-se novas ações formativas, como se pode observar no quadro abaixo:

ÁREA FORMATIVA	LOCAL	PERÍODO	Nº DE FORMANDOS	TOTAL DE HORAS PO ISE
3- Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Baião	04-04-2016 a 02-06-2016	1	246 H
7- Auxiliar de Serviços Gerais	Tabuaço	04-01-2016 a 27-06-2017	11	654 H
8- Auxiliar de Serviços Gerais	Chaves	04-01-2016 a 21-07-2017	8	660 H
9 – Auxiliar de Serviços Gerais	Baião	04-01-2016 a 06-07-2017	11	660 H
10 – Auxiliar de Serviços Gerais	Resende	04-01-2016 a 21-07-2017	10	660 H
11 – Auxiliar de Serviços Gerais	Montalegre	04-01-2016 a 26-10-2017	10	654 H
12 – Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Santa Marta de Penaguião	04-01-2016 a 27-11-2017	10	660 H
13 – Auxiliar de Serviços Gerais II	Santa Marta de Penaguião	04-04-2016 a 06-06-2018	12	360 H
14 – Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Chaves	04-04-2016 a 06-06-2018	12	360 H
15 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Baião	04-04-2016 a 06-06-2018	12	360 H
16 – Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Resende	02-05-2016 a 04-07-2018	11	246 H
17 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Tabuaço	01-06-2016 a 21-07-2018	10	120 H
TOTAL			118	5640 H

Assim:

Os cursos transitados de 2015 envolvem 119 formandos, destes:

- 59 foram incluídos na Resolução do Conselho de Ministros, dos quais 9 concluíram o curso no 1º trimestre e 1 rescindiu;
- 60 foram incluídos no PO ISE, desde janeiro.

No 2º trimestre:

- iniciaram 57 novos formandos;
- concluíram a formação 39.

O volume de formação executado na Resolução de Conselho de Ministros foi de 97%.

O volume de formação executado no PO ISE foi de 99%.

Objetivos Previstos	Tip.	Notas Explicativas
		<p>Saliente-se ainda que, neste 1º semestre ocorreram:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 64 atendimentos a significativos - 64 contactos com outras instituições, - 29 acompanhamentos a serviços, - 88 contactos telefónicos com formandos, - 1594 visitas de acompanhamento a formandos em FPCT; - 180 contactos telefónicos com entidades de FPCT. - 56 prospeções de mercado (39 entidades aceitaram estabelecer acordo de parceria)

1.3 Desistências

A) Qualificação de Pessoas com deficiência ou Incapacidade

Ocorreram três desistências:

- uma por excesso de faltas;
- uma por doença;
- uma rescisão por mudança de residência para outro concelho sem compatibilidade de transportes com a formação.

2. Serviços Não Formativos

No Programa de Ação e Orçamento previu-se a execução de 4 serviços, provenientes de anos transatos, o que se concretizou.

2.1 Cronograma e localização

Serviços não formativos transitados do ano anterior:

SERVIÇO	LOCAIS	PERÍODO
Gabinete Psicossocial (GPS): - Oficina dos Sorrisos	A2000	- 3 tardes/semana

Objetivos Previstos	Tip.	Notas Explicativas
Obter 90% de taxa de Execução Física	F.P	Neste semestre a Formação Profissional abrangeu 176 formandos: - A Resolução do Concelho de Ministros (RCM) envolveu 59 formandos. - O PO ISE abrangeu desde janeiro 60 formandos, transitados de 2015, e, a partir de abril: 49 transitados da RCM e 57 novos. A RCM envolveu um volume previsto de 17408h, mas como ocorreram 390h de faltas e uma rescisão, pelo que o volume executado foi de 16916h: 97%. Em termos de PO ISE o volume previsto era de 70483h, mas ocorreram duas rescisões e 471h de faltas, pelo que o volume executado foi de 69760h: 98,97%.
	FNF	Participaram 12 formandos no curso, 14 dias, 3h por dia, num volume de 504 horas – 100% de execução.
Obter 98% de taxa de Execução Financeira	FP	Em termos da RCM cumpriu-se o objetivo. Quanto ao financiamento do PO ISE, à data deste relatório ainda não se conhecia o orçamento aprovado, pelo que não se apresentou a taxa de execução financeira, relativamente a este programa.
Obter uma taxa de 90% de certificação	FP	- No âmbito da RCM concluíram formação 10 formandos e foram certificados 9. - No âmbito do PO ISE concluíram 39 e foram todos certificados. Saliente-se ainda que, neste 1º semestre ocorreram: - 559 consultas de psicologia, - 451 sessões de Terapia da Fala, - 304 sessões de Fisioterapia - 185 atendimentos a formandos, - 18 visitas domiciliárias - 29 reuniões de equipa.
	FNF	O curso só termina no 2º semestre, pelo que não há dados.
Obter uma taxa até 10% de rescisão/ desistência	FP	- No âmbito da RCM ocorreu uma rescisão. - No âmbito do PO ISE ocorreram duas rescisões.
	FNF	Não ocorreu nenhuma rescisão.
Obter uma taxa assiduidade de 90%	FP	No âmbito da RCM ocorreram 390 horas de faltas. No âmbito do PO ISE ocorreram 471 horas de faltas.
	FNF	Não ocorreram faltas.
Obter uma taxa de 75% de integração profissional dos clientes com incapacidade que terminaram formação em 2016	FP	No âmbito da RCM terminaram 9 formandos, dos quais 5 foram integrados com o apoio das medidas do IEFP e 2 em regime ocupacional. Concluíram 39 formandos e foram integrados 23: 17 com Medidas de Apoio do IEFP, 6 em regime ocupacional.

Nota:

- (1) – No serviço do GPS a assiduidade é registada, mas ninguém é obrigado a participar, pelo que o grau de concretização ocorreu dentro do planeado, com algumas nuances, por ex^o na Oficina dos Sorrisos fez-se mais sessões do que o previsto, e nos Espaços de Convívio ocorreram atividades conjuntas.
- (2) – “Taxa de concretização” é calculada em função do executado no 1º semestre de 2016.
- (3) – A “Taxa de Execução” é calculada em função do previsto para o ano de 2016.
- (4) – Este objetivo, para o CRIP não se adequava, pelo que se previu que a taxa anual de rescisão do CRIP não fosse superior a 7%.

Objetivos Previstos	Tip.	Notas Explicativas
Obter 95% de taxa de Execução Física	IPI	<p>Foram executadas todas a atividades programadas (encaminhamentos desenvolvimento de competências pessoais, relacionais e familiares). Os técnicos da A2000 foram responsáveis de caso de 42 crianças, o que envolveu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preenchimento de 7 dossiers individuais; - Realização de 22 reuniões com parceiros entidades cooperantes; - Realização de 6 reuniões de Equipa Local de Intervenção; - Realização de 4 reuniões com a Equipa de Supervisão técnica de Vila Real; - Realização de 25 visitas domiciliárias onde se prestou apoio social; - Realização de 9 atendimentos em gabinete pela Técnica Superior de Serviço Social; - Realização de 32 contactos telefónicos com famílias e 24 com entidades parceiras/ cooperantes; - Realização de 107 sessões de Fisioterapia a 16 crianças; - Realização de 69 sessões de Terapia da Fala a 10 crianças; - Realização de 33 sessões de Psicologia a 3 crianças; - Realizou-se 2 avaliação na área de Fisioterapia; - Realizou-se 4 avaliação na área da Terapia da Fala; - Realização de 25 avaliações através da Escala de Avaliação SGSII.
	CRIP	<p>Verifica-se que as medidas IAOQE e AC já ultrapassaram o previsto para o primeiro semestre, mas a medida APC encontra-se muito aquém do esperado.</p> <p>Para 2016 previu-se que seriam acompanhados 104 clientes, dos quais 19 seriam transitados.</p> <p>Foram acompanhados, no primeiro semestre, um total de 52 clientes no CRIP, 50% face ao previsto anual:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e o Emprego: 25 Clientes (9 transitados e 16 novos, o que equivale a um cumprimento de 64% dos objetivos anuais), destes 2 foram Produtos de Apoio / Ajudas Técnicas, 14 terminaram e 9 continuam. - Apoio à Colocação: 24 clientes (7 transitados e 17 novos, o que equivale a um cumprimento de 75% dos objetivos anuais), destes, 16 continuam em AC, 1 desistiu, 2 foram integrados no mercado de trabalho e 6 não obtiveram colocação). - Acompanhamento Pós-Colocação: 3 clientes (3 transitados, não existem novas sinalizações, o que equivale a um cumprimento de 9%

SERVIÇO	LOCAIS	PERÍODO
- Espaço de Convívio de Lobrigos	Instalações de Sta. Marta de Penaguião + Instalações da E.B.1 de Vila Maior	- 1 tarde/semána
- Espaço de Convívio de Louredo e Fornelos	Instalações da Junta de Freguesia	- 1 tarde/semána
- Espaço de Convívio de Alvações do Corgo	Instalações da Junta de Freguesia	- 1 tarde/semána
- Espaço de Convívio de Sever	Edifício da EB 1 do Gundeiro	- 1 tarde/semána
- Espaço de Convívio de Fontes	Fundação Dr. Carneiro Mesquita / Instalações da Junta de Freguesia	- 1 tarde/semána
Intervenção Precoce na Infância (IPI)	- Sta. Marta Penaguião - Peso da Régua - Mesão Frio - Mondim de Basto	- Todo o ano
Centro de Recursos para a Inclusão Profissional: - 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: Murça, Alijó, Carrazeda de Ansiães, Vila Real, Sabrosa, Santa Marta de Penaguião, Mesão Frio, Peso da Régua	- Todo o ano
Clínica Social	- Sta. Marta de Penaguião e limítrofes	- Todo o ano

2.2 Objetivos dos serviços não formativos e Operacionalização

Os serviços não formativos concretizaram, no 1º semestre, os seguintes objetivos:

OBJETIVOS PREVISTOS	GRAU DE CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS									
	IPI		GPS ⁽¹⁾		CRIP					
	(2)Taxa Conc.	(3)Taxa Exec.	(2)Taxa Conc.	(3)Taxa Exec.	(2)Taxa Concretização			(3)Taxa Execução		
				IAOQE	AC	APC	IAOQE	AC	APC	
Obter 95% de taxa de Execução Física	100%	50%	E.C. 100% O.S. 104%	E.C. 50% O.S. 52%	128%	150%	18%	64%	75%	9%
Obter 100% de taxa de Execução Financeira ⁽¹⁾	100%	50%	NA		96%	81%	6%	48%	40,5%	3%
Obter uma taxa de rescisão/desistência igual ou inferior a 1 cliente em cada grupo de atividades ⁽⁴⁾	0%	0%	NA		0	1cliente	0	0,96%		

Objetivos Previstos	Tip.	Notas Explicativas
		<p>assiduidade de 78%.</p> <p>Espaço de Convívio de Alvações do Corgo: realizaram-se 26 sessões no Espaço de Convívio com a participação de 16 clientes, com uma assiduidade de 55%.</p> <p><i>Foram realizados 122 contactos telefónicos com os clientes dos Espaços de Convívio e da Oficina dos Sorrisos.</i></p>
Obter 100% de taxa de Execução Financeira	IPI	Todas as ações foram executadas.
	CRIP	<p>IAOQE – A execução financeira foi próxima do previsto para o semestre (96%)</p> <p>AC – Face ao previsto ainda não se despendeu o valor estabelecido para o semestre, pois apesar de o nº de clientes ter ultrapassado o previsto, alguns começaram no último trimestre, pelo que 16 ainda continuam na ação.</p> <p>APC – Tal como a nível da execução física, também a execução financeira está muito aquém do previsto, devido à falta de encaminhamentos por parte do IEFP.</p>
	GPS	O Município e as 5 Freguesias estão a cumprir o Protocolo.
Obter uma taxa de rescisão/desistência igual ou inferior a 1 cliente em cada grupo de atividades	IPI	Em IPI não ocorreu nenhuma rescisão, mas houve uma família que foi sinalizada e rejeitou o serviço.
	CRIP	Apenas existiu, durante o primeiro semestre, uma desistência, sendo esta na medida AC, num total de 104 clientes previstos para o CRIP o que significa 0,96%.
	GPS	<p>Oficina dos Sorrisos: Não houve desistências.</p> <p>Espaços de Convívios: Não existem desistências, pois os clientes participam mediante a disponibilidade.</p> <p>O objetivo foi cumprido não tendo existido desistências.</p>
Clínica Social		<p>A Clínica Social atende clientes internos provenientes de outros serviços e também clientes externos.</p> <p>Neste semestre, apenas atendeu 2 crianças em Terapia da Fala e 8 adultos em Fisioterapia.</p> <p>Dos anos transatos já se compreendeu que este serviço não é financeiramente rentável, por isso não se estabeleceu taxas de sucesso.</p>

2.3 Desistências

A) Centro de Recursos para a Inclusão Profissional

- Ocorreu uma desistência em Apoio à Colocação, devido a mudança de residência

Objetivos Previstos	Tip.	Notas Explicativas
		<p>dos objetivos anuais).</p> <p>Estas ações envolveram:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 7 Acompanhamentos terapêuticos - 14 Sessões de alfabetização - 26 Atendimento em gabinete - 5 Visitas domiciliárias - 168 Contactos com clientes - 17 Contactos com significativos - 24 Prospecções de mercado - 267 Visitas às entidades - 98 Contactos com entidades - 30 Contactos com o Centro de Emprego - 53 Contactos com outros serviços - 5 Reuniões mensais de equipa técnica - 272 Horas de Avaliação/Orientação (média de 11h por cliente) - 2670 Horas de Estágios de Orientação Vocacional (média de 74h por cliente).
	GPS	<p>Foram promovidas 7 ações:</p> <p>Apoio Psicossocial: este apenas é realizado quando existe um pedido dos parceiros ou da comunidade. A equipa técnica intervém sempre que é necessário com os clientes das ações desenvolvidas, sendo esses dados contabilizados na respetiva ação. Existiu a sinalização de um caso. Realizaram-se 3 Reuniões de Equipa e 6 briefings.</p> <p>Oficina dos Sorrisos: Efetuaram-se 78 dias de atividade (52% face ao previsto) - 33 Atividades estritamente ocupacionais; 4 de desenvolvimento pessoal e social; 33 lúdico-terapêuticas; 8 socioculturais.</p> <p>Mediante a necessidade ainda se realizaram: - 19 Sessões de Fisioterapia (2 clientes).</p> <p>Para os Espaços de Convívio foi definido a realização de 40 atividades anuais para cada Espaço, neste semestre, por Espaço realizaram-se as seguintes:</p> <p>Espaço de Convívio de Sever: 21 sessões, contou com a presença de 8 clientes, com uma assiduidade de 70%.</p> <p>Espaço de Convívio de Lobrigos (S. Miguel e S. João) e Sanhoane: 25 sessões, com maior incidência nas sessões de informática para seniores, com 12 clientes, com uma assiduidade global de 48%.</p> <p>Espaço de Convívio de Fontes: 24 sessões no Espaço de Convívio com a participação de 8 clientes, com uma assiduidade de 51%.</p> <p>Espaço de Convívio de Louredo e Fornelos: 24 sessões no Espaço de Convívio com a participação de 15 clientes, com uma</p>

SERVIÇOS		CRIANÇAS		ADULTOS		IDOSOS	TOTAL
		Com Def.	Sem Def.	Com Def.	Sem Def.		
Infância	SEE (Subsídio de Ed. Especial)	22	0	0	21 (1)	--	43
Clínica Social (clientes externos)		--	2	--	4	2	8
Centro de Recursos para a Inclusão Profissional	IAOQE	--	--	25	--	--	25
	AC	--	--	24	--	--	24
	APC	--	--	3	--	--	3
TOTAL		96	7	60	100	74	337

Nota:

(1) – Na IPI, apesar da intervenção se dirigir às crianças, um dos pais, pelo menos, é o pilar da comunicação e continuidade da intervenção, pelo que se considera que esta intervenção também o envolve, sendo aqui contabilizado (saliente-se que há três pares de gémeos na Intervenção Direta, mais duas irmãs e outro par de gémeos na valência de SEE).

2. Plano Individual

Todos os clientes da A2000 que frequentaram um serviço fizeram um Plano Individual (PI) onde assinalaram os objetivos que pretendiam alcançar com a intervenção da A2000.

Note-se que se o serviço tiver um período de intervenção superior a 6 meses fazem um Plano Individual (PI) onde assinalam os objetivos que pretendem alcançar com a intervenção da A2000. Se o período for inferior a 6 meses efetuou-se um Plano de Intervenção onde foram definidos menos objetivos a concretizar.

O quadro seguinte apresenta a percentagem de PI's eficazes (que concretizaram 70% ou mais dos objetivos previstos).

OBJETIVOS ANUAIS	GRAU DE CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS	DADOS EXPLICATIVOS
Formação Profissional para pessoas com deficiência: Obter uma taxa de 70% de eficácia na globalidade dos PI's	90%	Realizaram-se 107 Planos de Individuais, pois aos cursos que começaram em abril não se avaliou o PI. Definiram-se 930 objetivos e foram cumpridos 866 objetivos.
Formação Pedagógica Inicial: Obter uma taxa de 70% de eficácia na globalidade dos PI's	--	Ainda não se avaliou o PI, pois a ação ainda não terminou.
CRIP: Obter uma taxa de 70% de	81%	Foram definidos para os 19 clientes que terminaram qualquer uma das medidas, 43

CAPÍTULO 2 – PARTICIPAÇÃO DOS STAKEHOLDERS

Neste capítulo retratam-se os principais intervenientes nos serviços da A2000 e reúnem-se os principais objetivos a ter em conta na avaliação da relação da A2000 com os seus stakeholders.

Os stakeholders da A2000 são: os clientes, os parceiros, os financiadores, os fornecedores e os colaboradores.

1. Clientes

Atendendo a que a A2000 efetua serviços formativos e não formativos, segue-se a caracterização dos clientes dos dois tipos de serviços.

1.1 Caracterização dos clientes dos serviços formativos

Segue-se a descrição da população alvo dos serviços formativos, por tipologia.

TIPOLOGIAS			Nº DE FORMANDOS		TOTAL
			Sem Def.	Com Def.	
Formação profissional Pessoas com Deficiência ou Incapacidade	Transitados	RCM	--	59	119
		PO ISE	--	60 ⁽¹⁾	87
	Novos	PO ISE		57	57
Formação Pedagógica Inicial de Formadores			12	--	12
Total					188

Nota:

- (1) – Estes 60 formandos iniciaram o ano de 2016 ao abrigo do PO ISE, mas em abril 49 formandos passaram da RCM para o PO ISE.

1.2 Caracterização dos clientes dos serviços NÃO formativos

Segue-se a descrição da população alvo dos serviços não formativos.

SERVIÇOS		CRIANÇAS		ADULTOS		IDOSOS	TOTAL
		Com Def.	Sem Def.	Com Def.	Sem Def.		
Gabinete Psicossocial		-	-	8	--	72	80
Intervenção Precoce na	IPI – Intervenção Direta	74	5	--	75 (1)	--	154

Segue-se a lista dos parceiros por serviço, note-se que alguns são comuns aos vários serviços, outros são específicos de cada um.

SERVIÇOS	PARCERIAS ESTABELECIDAS
<p>Formação para Pessoas com Deficiência ou Incapacidade</p>	<p>Mantiveram-se 76 parceiros e estabeleceram-se 49 novas parcerias de Cooperação.</p> <p>Parceiros Estratégicos:</p> <p>Municípios de Baião, Resende, Montalegre e de Chaves; Associação Chaves Social; APPISC (Associação Portuguesa de promoção da Intervenção Social e Comunitária); CERCIMONT.</p> <p>Parceiros Funcionais, ao nível da FPCT, por concelho:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vila Real - Casa do Bacalhau; Auto Felizardo e Vilela, Chapa e Pintura; Aval e Rigor, unipessoal Lda.; Dibia, Padaria e Pastelaria; Tradição Viva Unipessoal, Lda.; Mara Alexandra F. Teixeira (Casa do Bacalhau) - Peso da Régua - Junta de Freguesia de Fontelas; Centro Comunitário da Casa do Povo de Fontelas; Câmara Municipal do Peso da Régua; Interpeso Supermercados, Lda.; - Santa Marta de Penaguião - Município de Santa Marta de Penaguião; 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; Fundação Asilo Luís Vicente; Grupo Cultural e Desportivo de Sever; Irmãos Novos Supermercados Lda.; "João Manuel Oliva Rodrigues"(supermercado); - Armamar - Município de Armamar - Lamego - APITIL - Valpaços - Município de Valpaços - Mesão Frio - Santa Casa da Misericórdia de Mesão Frio; - Tabuaço - Santa Casa da Misericórdia de Tabuaço; Município de Tabuaço; Centro de Promoção Social de Tabuaço; Eduardo António Resende e Irmãos Lda.; Agência Funerária Edreira & Trindade, Lda.; Gertal – Companhia Geral de Restaurantes e Alimentação; Junta de Freguesia de Tabuaço. - Baião - Mercado Super Leo; Transdev Douro S.A.; Santa Casa de Misericórdia de Baião; Solimenta - Sociedade de Representações Lda.; Câmara Municipal de Baião; Quinta do Ferro; Quinta & Casa das Hortas; Minimercado da Praça; Centro Social Paroquial Santa Marinha do Zêzere; CECAJUVI; Adegril; João Pereira Carpintaria Unipessoal

<p>eficácia na globalidade dos PI's</p>		<p>objetivos, dos quais 35 foram concretizados. Desta forma os PI's do CRIP apresentam um grau de eficácia de 81%. De salientar que não é realizado PI para as Avaliações da Capacidade de Trabalho, para a avaliação no âmbito do Produtos de Apoio e para as avaliações para enquadramento nas medidas do IEFP, tendo em conta a especificidade destas avaliações.</p>
<p>IPI: Obter uma taxa de 70% de eficácia na globalidade dos PI's</p>	<p>95%</p>	<p>Os técnicos da A2000 realizaram 42 PI's e 40 foram eficazes. Definiram-se 185 objetivos e concretizaram-se 165.</p>
<p>GPS: Obter uma taxa de 70% de eficácia na globalidade dos PI's</p>	<p>83%</p>	<p>Taxa Global de Eficácia dos Espaços de Convívio: 89%</p> <ul style="list-style-type: none"> - Espaço de Convívio de Lobrigos: 81% - Espaço de Convívio de Louredo/Fornelos: 97% - Espaço de Convívio de Sever: 90% - Espaço de Convívio de Fontes: 83% - Espaço de Convívio de Alvações do Corgo: 85% <p>Taxa Global de Eficácia da Oficina dos Sorrisos: 88%</p> <p>Na sua totalidade, foram definidos 236 objetivos e concretizados 194, o que traduz numa taxa de eficácia de 83%.</p>

2. Parceiros

Os parceiros são elementos vitais que enriquecem a execução dos serviços, 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, por isso classificam-se 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.

SERVIÇOS	PARCERIAS ESTABELECIDAS
	<p>de Freguesia de Vilar de Maçada.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Peso da Régua - Obviofascínio, Lda. (O Incrível); Casa do Povo de Fontelas. - Sta. Marta de Penaguião - Município de Sta. Marta de Penaguião; Centro Social e Paroquial de S. Miguel de Lobrigos; Restaurante Líder de Aromas; Supermercado Primavera; Supermercado Coviran; União de Freguesias de Lobrigos (S. Miguel e S. João Batista) e Sanhoane; Habipenaguião – Construções Lda., União de Freguesias de Louredo e Fornelos. - Vila Real - Anjos e Vilela, Lda.; Javil; Dibinorte – Distribuição de bebidas; Lar Nossa Sra. Das Dores; Aval & Rigor - Unipessoal Lda; Junta de Freguesia de Lordelo; Pastelaria Nova Pompeia; Centro de Estudos “Os tagarelas”; Município de Vila Real; Lavandaria Água Viva; Centro Cultural de Lordelo; Santa Casa da Misericórdia de Vila Real; Associação 31 – Lar e Infantário de Vila Real. - Murça - Município de Murça; Junta de Freguesia de Fiolhoso; Santa casa da Misericórdia de Murça; Viveiros do Prado; Junta de Freguesia de Murça; Fábrica da Paróquia de Murça. - Mesão Frio - Santa Casa da Misericórdia de Mesão Frio; Município de Mesão Frio; Supermercado Queirós.
Clínica Social	Não foram estabelecidas parcerias.

Em suma:

Mantiveram-se os 16 parceiros Estratégicos (1 na IPI, 2 no CRIP, 6 no GPS e 7 na Formação Profissional).

Mantiveram-se 75 Acordos de Parceria de Cooperação/ Funcional e estabeleceram-se 49 novos Acordos (nos serviços de Formação Profissional e do CRIP).

Destes 140 Acordos de Parceria, 4 são, simultaneamente, Estratégicos e de Cooperação e 6 são comuns à Formação Profissional e ao CRIP, isto significa, que estes 140 Acordos envolvem 130 entidades diferentes.

Atendendo às necessidades previstas e às já existentes, constata-se que é necessário investir na diversificação das parcerias, pois há áreas como a da Inovação ou a do Mecenato onde escasseiam os parceiros.

SERVIÇOS	PARCERIAS ESTABELECIDAS
	<p>Lda.; OBER; Junta de Freguesia de Valadares; Confeitaria e Padaria Canastra Doce; Junta de Freguesia do Grilo.</p> <p>- Resende - Agrupamento de Escolas de Resende; Maria Fernanda da Cunha Ribeiro; Gertal, SA.; Maria Fernanda Loureiro Namora; António Santos - Serralharia Lda.; Câmara Municipal de Resende; Aníbal Pinto Inácio; Santa Casa da Misericórdia de Resende; Sala D'Artes; Externato D. Afonso Henriques; Junta de Freguesia de Resende; Supermercados – Mathias; Estúdio de Beleza; Irmandade S. Francisco Xavier.</p> <p>- Chaves - Plantâmega; Gráfica Sinal; Câmara Municipal; Funerária Esteves; Centro Social e Paroquial de Chaves; E' Leclerc; Chip 7; Centro Social da Abobeira/Valdanta; Mr. Decor; Lavagens Patricia; Hotel Aquae Flaviae / GREATLABOUR Lda; Santa Casa da Misericórdia de Chaves; AGRO-VIDEIRA; Padaria Raposeira; Restaurante "O Manco"; LUSOCONTA; A.P.M. Energias Renováveis – Serviços.</p> <p>- Montalegre - 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; Intermarché; Minipreço; Os de Pitões – Pão de Centeio do Barroso; José Maria Dias Afonso; Snack-Bar, Gomes & Rodrigues, Lda.; Fumeiro de Barroso – Produtos Fumados, Lda</p>
Formação Não Financiada	Não ocorreu nenhuma parceria.
Gabinete Psicossocial	<p>Mantiveram-se os 6 parceiros simultaneamente Estratégicos e de Cooperação: Município de Sta. Marta de Penaguião; Freguesias de: União das Freguesias de Lobjos (S. Miguel e S. João) e Sanhoane; Sever; Fontes: União de Freguesia de Louredo e Fornelos; Alvações do Corgo.</p>
Intervenção Precoce na Infância	<p>Mantiveram-se as 3 parcerias previstas: Uma estratégica - Ministério da Solidariedade e Segurança Social - Centro Distrital de Segurança Social de Vila Real Duas Funcionais - Ministério da Saúde - Centro de Saúde de Sta. Marta de Penaguião; Ministério da Educação - Agrupamento de Escolas Diogo Cão;</p>
Centro de Recursos para a Inclusão Profissional	<p>Mantiveram-se 24 parcerias (duas Estratégica e as restantes de Cooperação) e estabeleceram-se 11 novas Parcerias de Cooperação.</p> <p>Parcerias Estratégicas: Centro de Emprego de Vila Real; APPACDM de Sabrosa.</p> <p>Parceiros Funcionais, ao nível da FPCT, por concelho: - Alijó - Centro Social, Recreativo e Cultural de Vila de Maçada; Junta</p>

OBJETIVOS ANUAIS	GRAU DE CONCRETIZAÇÃO
	F.P.
Obter uma taxa de 95% de respostas de satisfação global	100%
Obter uma taxa de 90% de satisfação dos formandos com o desempenho dos formadores	100%

5.2 Avaliação de Satisfação dos Clientes dos Serviços Não Formativos

Os clientes dos serviços não formativos efetuam, na generalidade, a avaliação de satisfação no mês de dezembro. Porém no caso da **Intervenção Precoce na Infância**, cujos procedimentos se executam por ano letivo e não por ano civil, as avaliações refletem o ano letivo de intervenção (ano letivo de 2015-2016); no CRIP como já terminaram a intervenção 19 clientes é apresentada, neste relatório, a sua avaliação de satisfação.

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos	
	IPI ⁽¹⁾	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%	97%

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

As avaliações de:

- Satisfação dos Colaboradores;
- Satisfação das Parcerias/A2000;
- Satisfação dos Fornecedores/A2000;
- Satisfação dos Financiadores/A2000;
- Satisfação Voluntários

3. 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 efetua contratos de aquisição de bens móveis e aquisição de serviços, com empresas, pelo que transitam, para 2016, 17 contratos celebrados ao abrigo de ajuste direto (regime geral).

Em 2016, a celebração de novos contratos depende da prestação de novos serviços aos clientes da A2000, uma vez que os fornecedores que transitam para o ano de 2016, satisfazem as necessidades atuais da A2000 e encontram-se dentro dos prazos de acordo com a lei.

4. Financiadores

A A2000 pretende manteve os financiadores dos serviços formativos e não formativos – considerando apenas que relativamente à formação para pessoas com deficiência mudou Quadro Comunitário e conseqüentemente algumas regras de funcionamento.

SERVIÇOS	FINANCIADORES
Formação Profissional para Pessoas com Def. ou Incapacid.	Estado Português através da Resolução de Ministros Portugal 2020 – PO ISE Inclusão Social e Emprego. Entidade intermédia: IEFPP
Gabinete Psicossocial	Município de Santa Marta de Penaguião; 5 Freguesias do Concelho.
Intervenção Precoce na Infância	Ministério da Solidariedade e Segurança Social
Centro de Recursos para a Inclusão Profissional	Portugal 2020 e IEFPP
Clínica Social	Na conceção do serviço estabeleceu-se que o serviço deveria ser autossustentável, contudo nos anos anteriores constatou-se que este serviço serve principalmente os clientes internos, pelo que não é rentável em termos da fonte “clientes externos”.

5. Avaliação de Satisfação dos Stakeholders

5.1 Avaliação de Satisfação dos Formandos

No final de cada ação formativa é efetuada a avaliação de satisfação. No caso dos formandos que frequentam ações anuais, a avaliação realiza-se no mês de dezembro. Abaixo apresenta-se a avaliação dos 39 formandos que terminaram formação neste 1º semestre.

CAPÍTULO 3 – RECURSOS A ENVOLVER

1. Recursos Humanos

1.1 Caracterização dos Recursos Humanos

1.1.1 Recursos Humanos Provenientes de anos transatos e contratados em 2016:

Recursos Humanos	Nº de Colaboradores		Regime Contratual
	2015	2016	
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
Psicólogo	4	3	Contrato
Psicólogo	1	1	Prestação de Serviços
Terapeuta Ocupacional ⁽¹⁾	1	1	Contrato
Fisioterapeuta ⁽²⁾	1	2	Contrato
Terapeuta da Fala	1	1	Contrato
Técnica Superior de Serviço Social (TSSS) ⁽³⁾	2	3	Contrato
Técnico de Acompanhamento e Inserção (TAI) ⁽⁴⁾	1	3	Contrato
Formador Interno ⁽⁵⁾	7	4	Contrato
Professor do 1º Ciclo	6	4	Contrato
Formador Externo ⁽⁶⁾	0	2	Prestação de Serviços
Auxiliar de Serviços Gerais ⁽⁷⁾	1	0	Contrato
Técnico de Informática	1	1	Contrato
Técnico de Multimédia	1	1	Contrato
Educador Socioeducativo	0	1	Contrato
Total	34	34	

Neste ano de 2016 ocorreram as seguintes mudanças no quadro de recursos humanos:

Apenas se executam no final do ano, pelo que neste relatório não surgem quaisquer resultados.

6. Avaliação de Impacto pelos Stakeholders

As avaliações dos stakeholders ocorrem, maioritariamente no final do ano através do preenchimento de um inquérito com algumas questões que pretendem recolher a perceção deles sobre o impacto dos serviços da A2000, exceto os formandos que fazem a sua avaliação de impacto seis meses após o término do curso, ou seja num outro qualquer mês.

São os dados reativos aos 9 formandos que terminaram a formação no ano transato que se apresentam no quadro seguinte.

6.1 Avaliação de Impacto pelos Clientes

OBJETIVOS PREVISTOS	Grau de Concretização dos Objetivos
	1º Semestre FP
Obter uma taxa de 70% de integração profissional dos clientes com incapacidade, dos serviços formativos	78%
Na Avaliação de Impacto, obter uma taxa de 90% de Utilidade dos conteúdos ministrados	100%
Obter uma taxa de 60% de respostas de aplicação no local de trabalho, dos conhecimentos adquiridos na formação pelos formandos empregados	100%

Relativamente às avaliações de:

- Impacto dos Colaboradores
- Impacto dos Parceiros
- Impacto dos Fornecedores
- Impacto dos Voluntários

Não há dados, pois só ocorrem no final do ano.

estabelecem objetivos nesta área, de forma a evidenciar um dos critérios de qualidade dos serviços e dos colaboradores. Segue-se a descrição do grau de concretização dos objetivos, nesta área, neste semestre:

OBJETIVOS ANUAIS PREVISTOS	GRAU DE CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS	DADOS EXPLICATIVOS
Os Colaboradores Internos devem obter uma taxa de ausências inferior a 2,5%	1%	Nojo: 48h Faltas Justificadas: 224,5h Licença de Maternidade: 992h Volume de Horas trabalhadas: 25624h – 1264,5h = 24359,5h Taxa de ausência absoluta = 4,9% Se não forem contabilizadas as horas de Licença de maternidade taxa é de: 1%
Os Estagiários Profissionais devem obter uma taxa de ausências inferior a 2%	0%	Concluíram 2 estagiários, que não faltaram.
Os elementos com Contrato de Emprego e Inserção devem obter uma taxa de ausências inferior a 2%	0%	Decorreu um CEI+ que não faltou.

Em Suma: Pela observação do quadro acima constata-se que, face ao volume de horas, a taxa de ausências (4,9%) foi elevada, devido à licença de maternidade. **Se excluirmos esta licença, a taxa de ausências é de 1%, o que fica dentro do previsto. Quanto aos restantes objetivos, estes cumpriram-se.**

1.3 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.

A organização estabelece um Plano de Formação Interno e divulga as ações externas, procurando colmatar as necessidades expressas.

O quadro de objetivos que se segue expressa as metas para 2016, e passíveis de serem avaliadas no final do 1º semestre.

OBJETIVOS ANUAIS PREVISTOS	GRAU DE EXECUÇÃO DOS OBJETIVOS	DADOS
Obter uma taxa de 80% de execução da formação interna prevista no Plano	30%	O Plano de Formação envolve 10 propostas de formação interna, 3 das

- (1) – A Terapeuta Ocupacional transitada de 2015, rescindiu no mês de Janeiro de 2016.
- (2) – A Fisioterapeuta transitada de 2015, rescindiu em junho e entrou uma nova Fisioterapeuta.
- (3) – Foi contratada uma Técnica Superior de Serviço Social .
- (4) – Com a mudança de programa financiador 2 formadores passaram para TAI.
- (5) – Um formador interno rescindiu no mês de janeiro, e dois passaram a exercer a atividade de TAI.
- (6) – Foram contratados 2 formadores internos para a Formação Profissional de pessoas com deficiência (um em Baião outro em Chaves)
- (7) – O Auxiliar de Serviços rescindiu no final de dezembro, pelo que não transitou para 2016.

Assim, à data deste relatório o número total de colaboradores era de 31: rescindiram 3 e foi estabelecido contrato com 5 pessoas.

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

Recursos Humanos	Nº de Colaboradores	
	2016	Regime Atual
Órgãos de Gestão Voluntários	5	Voluntário
Auxiliar de Serviços Gerais	2	Contrato de Emprego Inserção (IEFP)
Voluntários	1	Contrato de Voluntariado
Educadora Socioeducativa ⁽¹⁾	1	Estágio Emprego
Técnico de Serviço Social ⁽¹⁾	1	Estágio Emprego
Estágio Profissional	1	Estágio Emprego
Total	11	

Nota:

- (1) – A Educadora Socioeducativa e o Técnico de Serviço Social no final do Estágio foram contratados pela A2000.

1.2 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

2. Recursos Físicos

2.1 Recursos Físicos Existentes

Neste semestre a formação profissional decorreu em 6 concelhos (Sta. Marta de Penaguião, Montalegre, Chaves, Baião, Resende e Tabuaço) pelo que em alguns locais houve cedência de espaço por parte das autarquias, noutras aluguer.

Segue-se a descrição dos recursos físicos utilizados por projeto da A2000, no 1º semestre:

RECURSOS FÍSICOS	Nº	LOCAIS	SERVIÇOS
Sala de formação teórica e de TIC	3	A2000	Formação Profissional (FP)
	2	Baião	
	1	Resende	
	2	Chaves	
	2	Montalegre	
	1	Tabuaço	
Sala de formação em culinária, equipada com os equipamentos de cozinha	1	A2000	Formação Profissional
	1	Baião	
	1	Chaves	
	1	Montalegre	
	1	Tabuaço	
Sala de serviços administrativos	1	A2000	Todos
Gabinetes de apoio técnico	7	A2000	Todos
Gabinetes de atendimento clínico	2	A2000-Clinica Social	Clinica Social
Sala de arrumos	1	A2000	Todos
Sala de arquivo	1	A2000	Todos
Sala de convívio	2	Sever	GPS
	1	Fontes	
	1	Alvações	
	1	Vila Maior	
	2	Louredo e Fornelos	
WC	5	A2000	Todos
	1	A2000-Clinica Social	Clinica Social
	6	Espaços de Convívio	GPS
	1	Baião	FP
	1	Resende	FP
	1	Chaves	FP
	2	Montalegre	FP
1	Tabuaço	FP	
Oficina de carpintaria	1	Banduge	GPS
Escritório	1	Banduge	GPS
Viatura de 9 lugares	3	A2000	Todos
Viatura de 5 lugares	4	A2000	Todos
Viatura de 2 lugares	2	A2000	Todos

OBJETIVOS ANUAIS PREVISTOS	GRAU DE EXECUÇÃO DOS OBJETIVOS	DADOS
de Formação dos colaboradores		quais a serem colmatadas no 1º semestre, o que se concretizou (100%). Em termos do Plano global executou-se apenas 30%.
Obter uma taxa de 70% de execução da formação externa prevista no Plano de Formação dos colaboradores	10%	O Plano de Formação prevê 10 ações de formação externa, uma das quais para o 1º semestre, a qual se concretizou (100%). Face ao Plano global executou-se 10%. Para além da formação prevista 7 pessoas frequentaram formação externa.
Obter uma taxa de 90% de retenção dos colaboradores	92%	Neste semestre rescindiriam 2 pessoas por iniciativa própria e antes do fim do contrato. Das restantes 13 pessoas contratadas, 12 renovaram contrato.

1.4 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	DADOS	Grau de Execução dos Objetivos
Efetuar mensalmente reuniões gerais de colaboradores para disseminar a cultura organizacional, o empowerment, e a promoção de medidas de qualidade	Efetuararam-se duas reuniões de colaboradores.	16,6%
Obter mais de 40 sugestões de melhoria de colaboradores	Ocorreram 12 sugestões de colaboradores	30%

Entende-se que a eficácia na gestão da inovação requer múltiplas atividades para monitorar e interpretar corretamente a dinâmica do ambiente, selecionar o conjunto de ameaças/oportunidades a que a organização deve responder, planejar os meios para dar as respostas corretas e implementar adequadamente as mudanças requeridas. Face a esta explanação propõem-se os seguintes objetivos a alcançar em 2016, na área da inovação:

OBJETIVOS ANUAIS	DADOS	Grau de Execução dos Objetivos
Serviços: monitorizar a introdução de melhorias/mudanças significativas nos novos referenciais formativos	Neste semestre foi iniciado um novo referencial, mas ainda não há resultados.	--
Obter uma taxa 20% de novas candidaturas aprovadas pelos financiadores	Candidaturas de 2015 com resultado pendente: - INR: 2 projetos – aprovados em 2016 - PT: entrega de 15 computadores e 5 impressoras - Segurança Social: CAARPD (está em apreciação) Candidaturas efetuadas neste semestre: - Frota Solidária do Montepio - PO ISE: Tipologia de Operação 3.01 (aprovada) - Novo Banco Crowdfunding (a decorrer) Das 7 candidaturas, foram aprovadas 5, das restantes ainda não há resposta.	71%
Obter uma taxa de execução de 75% dos serviços concebidos	Não foram concebidos novos serviços, apenas alargamento territorial da Formação Profissional (Armamar e Vila Pouca de Aguiar) que ainda não foi implementado.	--
Obter uma taxa de 40% de adesão dos parceiros ao novo serviço	Em Armamar contactou-se duas entidades e ambas estabeleceram parceria estratégica. Em Vila Pouca de Aguiar contactou-se uma entidade a qual também estabeleceu parceria.	100%

No que se refere à gestão organizacional segue-se o quadro com os objetivos de monitorização das ações:

OBJETIVOS ANUAIS	DADOS	Grau de Concretização dos Objetivos
Marketing: Aumentar em 5% a receita com as atividades angariação de fundos	- Definiu-se o Plano de Marketing que no 1º semestre envolveu a realização de 1 evento, a angariação de sócios (27 novos sócios) e a	

CAPÍTULO 4 – INOVAÇÃO

Neste capítulo, entenda-se Inovação como o ato de implementar uma novidade ou uma renovação. 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 irá acrescentar 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 mudança de Quadro Comunitário e o contexto socioeconómico do país, trarão novos desafios ao nível do financiamento da A2000 e das necessidades apresentadas pelos clientes.

A política de retenção/compensação encetada em 2011 também trará mudanças comportamentais nos recursos humanos, pelo que ocorrerão mudanças na cultura organizacional.

Em resumo espera-se inovação da A2000 aos seguintes 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 de autossustentação 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. 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.

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.

Este Plano de Qualidade compila todas as ações de melhoria/ corretivas/ preventivas resultantes de ocorrências, sugestões, auditorias e reclamações, e ainda o seu grau de concretização, retratando o grau de eficácia dos serviços e do funcionamento da A2000.

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

Neste semestre o Plano de Qualidade reuniu **107 ações** provenientes de sugestões, reclamações, auditorias e análise dos indicadores do Relatório Anual de 2015.

O quadro seguinte apresenta as **73 Melhorias** sugeridas, as **16 Ações Corretivas** e as **18 Correções** resultantes da constatação de situações que não estavam a correr bem.

Tipo de Constatação	Tipo de Ação				Serviço Envolvido
	A. Melhoria	Correção	A. Corretiva	Ação Preventiva	
Sugestão (Colaboradores)	28	0	1	0	Formação Profissional: - 21 A. Melhoria - 1 A. Corretiva Organização: - 5 A. Melhoria GPS - 2 A. Melhoria
Análise dos Indicadores	26	0	6	0	Formação profissional: - 3 A. Melhoria - 1 A. Corretiva FNF: - 1 A. Corretiva GPS: - 2 A. Melhoria CRIP: - 2 A. Melhoria IPI: - 2 A. Melhoria Clínica Social: - 1 A. Corretiva

OBJETIVOS ANUAIS	DADOS	Grau de Concretização dos Objetivos
	<p>venda de rifas e de espaço na newsletter.</p> <p>- Registaram-se todas as sugestões de marketing</p> <p>- Ocorreu um aumento, face ao ano anterior, de 25%</p>	25%
Financiamento: Obter uma Taxa 5% de autofinanciamento	<p>Efetuuou-se:</p> <p>- Cobrança de quotas</p> <p>- Venda de serviços</p> <p>- Venda de Merchandising</p> <p>- Doação proveniente do IRS</p>	6%
Organizacional e de gestão: Monitorizar um mecanismo de compensação para os colaboradores que propõem inovações que são implementadas e que revelam eficácia	<p>Previu-se:</p> <p>- Diagnosticar problemas</p> <p>- Recolher sugestões</p> <p>- Definir um mecanismo de compensação para os colaboradores que propõem inovações que são implementadas e que revelam eficácia</p>	Em resolução
	<p>Previu-se:</p> <p>- Implementar as sugestões consideradas viáveis e divulgá-las dentro e fora da Organização</p> <p>- Contabilizar o grau de eficácia das iniciativas inovadoras</p>	Em resolução

OBJETIVOS ANUAIS PREVISTOS	DADOS	Grau de Concretização dos Objetivos
Obter uma taxa de 90% de eficácia de todas as ações corretivas	No Plano da Qualidade constam 16 Ações corretivas, das quais 5 foram fechadas com eficácia.	100%
Obter uma taxa de 90% de eficácia de todas as ações preventivas	Não existiram medidas preventivas	--
Obter uma taxa de 90% de eficácia das ações de melhoria sugeridas	Constam no Plano da Qualidade 73 ações de melhoria, das quais 19 foram fechadas e apenas 1 não foi eficaz, por razões que ultrapassaram o controle da A2000.	95%
Nas auditorias internas diminuir 40% de não conformidades, face ao ano anterior	Em 2015 resultaram das auditorias 40 ações corretivas e 23 correções (63 não conformidades). 40% deste nº é 25, portanto a meta não ultrapassar as 38 não conformidades. Neste semestre resultaram 9 Ações Corretivas e 18 Correções (27 não conformidades), ou seja já se ultrapassou o previsível para o semestre , contudo no 2º semestre ocorrerão menos auditorias.	--
Executar 100% das auditorias Planeadas	As 3 auditorias planeadas para este semestre foram executadas	100%

2. Constrangimentos e Melhorias

Todos os processos de mudança e melhoria começa pela identificação dos constrangimentos é por isso é uma ação obrigatória no processo de monitorização.

2.1 Constrangimentos ao nível da execução

O Programa de Ação estabeleceu 61 indicadores, neste semestre, foram avaliados 40, relativamente aos diversos serviços, o que resultou num total de 62 resultados.

Face a estes 62 resultados, verificou-se que foram executados tal como o previsto 52, pois 10 objetivos não se concretizaram na percentagem prevista.

Assim, a taxa de execução dos objetivos foi de 83,9%.

Tipo de Constatação	Tipo de Ação				Serviço Envolvido
	A. Melhoria	Correção	A. Corretiva	Ação Preventiva	
					Todos os Serviços: - 11 A. Melhoria - 2 A. Corretiva Inovação - 5 A. Melhoria Qualidade: - 1 A. Melhoria - 1 A. Corretiva
Auditoria	19	18	9	0	Formação Profissional: - 1 A. Melhoria Qualidade - 13 A. Melhoria - 16 Correções - 2 A. Corretivas Todos os serviços: - 8 A. Melhoria - 6 A. Corretivas
Reclamação	0	0	0	0	--
Ocorrência	0	0	0	0	--
TOTAL	73	18	16	0	

Assim:

Das 107 ações:

- **Concluídas estão:** 24 (22%). O seu grau de eficácia foi de 96% (apenas uma não foi eficaz)
- **Em resolução estão:** 48 (45%)
- **Abertas estão:** 35 (33%); destas 35 ações, 18 são correções a efetuar no manual de Qualidade, o que ocorre apenas uma vez no ano, por isso ainda não foram efetuadas.

1.2 Objetivos e Operacionalização

O quadro abaixo apresenta o grau de concretização dos objetivos propostos ao nível da melhoria contínua:

OBJETIVOS ANUAIS PREVISTOS	DADOS	Grau de Concretização dos Objetivos
Responder a 100% das reclamações recebidas e dentro do prazo	Não existiram neste semestre reclamações	100%

2.1 Melhorias a implementar

Relativamente aos constrangimentos apontados na execução do Programa de Ação e Orçamento, neste semestre, seguem-se as propostas de melhoria:

	Melhorias
FP	- Alguns formandos precisam de mais formação em termos de desenvolvimento pessoal. - Quanto às exigências do regulamento da FP não depende da A2000.
FNF	- Convém que no 2º semestre se realize o curso antes do final do ano.
CRIP	- Os 2 maiores constrangimentos não dependem da A2000. - Dado que o financiamento tem valores baixos convém analisar os custos com as intervenções para verificar se o valor pago por intervenção cobre as despesas.
Recursos Humanos	As ações de formação interna, convém que sejam agendadas de imediato.
Envolvimento na Gestão	As reuniões mensais devem ser agendadas de imediato e talvez realizadas em diferentes locais. Fazer reuniões de brainstorm para permitir aos colaboradores emitirem sugestões de melhoria ou inovação.
Inovação	- Não foram concebidos novos serviços, nem novos referenciais, nem se abordou a questão de estabelecer um mecanismo de compensação para as inovações propostas, portanto talvez criar grupos de trabalho de forma a potencial a criação de sugestões para estes 3 objetivos.
Plano de Qualidade	- É necessário aumentar/Melhorar a monitorização mensal de todo o Sistema de Gestão da Qualidade de forma a diminuir o n.º de não conformidades no SGQ

Relativamente à monitorização do conjunto de indicadores da A2000, resultantes de todos os aspetos envolvidos no SGQ, como a maior parte só se mede uma vez por ano, não são mencionados neste relatório semestral, pois não seria significativo, contudo estão a ser controlados.

O quadro seguinte revela a taxa de concretização do Programa de Ação e Orçamento, neste semestre, bem como os constrangimentos sentidos em cada serviço:

	Taxa Concretização dos objetivos do PAO	Constrangimentos
FP	94,7%	<ul style="list-style-type: none"> - A taxa de integração é baixa pois os formandos pensionistas ou reformados - apesar de existir possibilidade de integração profissional - não estão dispostos a suspender as prestações. Este ano verificou-se ainda que alguns formandos não ficaram integrados devido às fracas competências pessoais, apesar de a nível profissional terem um desempenho positivo e satisfatório. - Necessidade de multusos ou avaliação por um centro de recursos para ser elegível para formação.
FNF	75%	O objetivo ficou aquém do previsto porque o curso começou no final do semestre e ainda não terminou. O que se deveu a um facto já conhecido que se prende com a dificuldade em conjugar os horários dos interessados.
IPI	100%	Não ocorreram constrangimentos, face ao previsto.
GPS	100%	Não ocorreram constrangimentos, face ao previsto.
CRIP	75%	<ul style="list-style-type: none"> - O atraso no financiamento e na aprovação das candidaturas. - O atraso nos encaminhamentos por parte do Centro de Emprego de Vila Real.
CS	--	Confirma-se mais uma vez que a CS não é rentável, nos moldes em que está pensada (ter um número de clientes externos que colmate as despesas da Clínica).
Recursos Humanos	66,7%	Os objetivos que estão aquém do previsto prendem-se com o cumprimento do Plano de Formação Interna.
Envolvimento na Gestão	0%	Os 2 objetivos que medem a participação dos colaboradores na organização ficaram aquém do previsto.
Inovação	100%	O capítulo da Inovação envolve 7 objetivos, mas neste semestre apenas 4 foram trabalhados, os quais foram concretizados. Fica um alerta para que os restantes 3 sejam trabalhados quanto antes.
Plano de Qualidade	75%	<ul style="list-style-type: none"> - Não ocorreram ações preventivas, nem reclamações, por isso apenas se avaliaram 4 objetivos. Apenas o nº de não conformidades detetadas em auditoria ultrapassou o previsto, mas também neste semestre estavam agendadas mais auditorias. - Necessidade de efetuar uma monitorização mais contínua a todo o Sistema de Gestão da Qualidade de forma a diminuir o n.º de não conformidades no SGQ

BALANÇO EM 30 DE JUNHO DE 2016

RUBRICAS	Notas	Datas	
		30-06-2016	30/06/2015
ACTIVO			
Activo não corrente			
Activos fixos tangíveis		164 802,76	192 012,06
Bens do património histórico e cultural			
Propriedades de investimento		1 947,18	
Activos intangíveis			
Investimentos financeiros		1 000,00	787,57
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros			
Subtotal		167 749,94	192 799,63
Activo corrente			
Inventários		571,80	540,00
Clientes		2 781,37	2 680,46
Adiantamentos a fornecedores			
Estado e outros Entes Públicos		887,50	676,05
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros			
Outras contas a receber		220 237,99	307 748,39
Diferimentos		470 794,61	
Outros activos financeiros			
Caixa e depósitos bancários		11 023,00	12 110,33
Subtotal		706 296,27	323 755,23
Total do activo		874 046,21	516 554,86
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			
Fundos patrimoniais			
Fundos			
Excedentes técnicos			
Reservas			
Resultados transitados		35 611,15	21 878,64
Excedentes de revalorização			
Outras variações nos fundos patrimoniais			
Resultado Líquido do período		6 649,02	12 767,82
Total do fundo do capital		42 260,17	34 646,46
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		15 299,62	7 652,50
Adiantamentos de clientes			
Estado e outros Entes Públicos		12 065,42	12 670,68
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros			
Financiamentos obtidos		208 233,54	87 081,38
Diferimentos		57 587,19	166 801,99
Outras contas a pagar		523 292,69	192 394,27
Outros passivos financeiros			
Subtotal		816 478,46	466 600,82
Total do passivo		831 786,04	481 908,40
Total dos fundos patrimoniais e do passivo		874 046,21	516 554,86

PARTE II – ORÇAMENTO

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZA A 30 DE JUNHO DE 2016

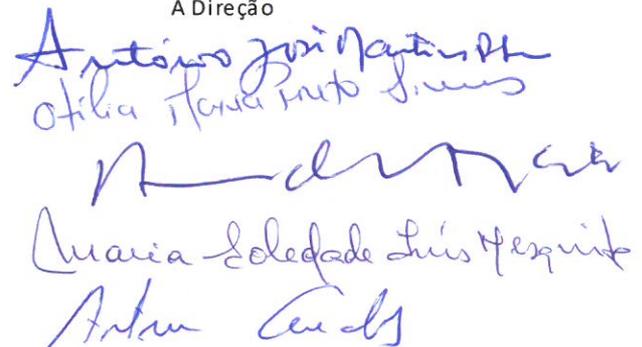
	Notas	PERÍODOS	PERÍODOS
		30-06-2016	30-06-2015
Vendas e serviços prestados		3 200,00	3 525,50
Subsídios, doações e legados à exploração		495 261,34	423 055,81
Variação nos inventários da produção			
Trabalhos para a própria entidade			
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas		0,00	0,00
Fornecimentos e serviços externos		-51 845,54	-50 475,89
Gastos com o pessoal		-219 453,30	-221 281,16
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)			
Provisões (aumentos/reduções)			
Provisões específicas (aumentos/reduções)			
Aumentos/reduções de justo valor			
Outros rendimentos e ganhos		29 169,09	28 509,72
Outros gastos e perdas		-215 819,23	-120 627,23
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		40 512,36	62 706,75
Gastos/reversões de depreciação e de amortização		-28 829,84	-41 950,45
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		11 682,52	20 756,30
Juros e rendimentos similares obtidos		0,00	0,00
Juros e gastos similares suportados		-5 033,50	-7 988,48
Resultados antes de impostos		6 649,02	12 767,82
Imposto sobre o rendimento do período			
Resultado líquido do período		6 649,02	12 767,82

SANTA MARTA DE PENAGUIÃO, 30 de junho 2016

O TÉCNICO OFICIAL DE CONTAS



A Direção



António José Martins
Olívia Maria Melo Simões
Marta
Luísa Soledade Luís Mesquita
António Luís

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 2016, constata-se um resultado líquido do exercício no montante de €6.649,02 (no 1º semestre de 2015 foi no valor de €12.767,82), sendo por isso um indicador positivo para o 2º semestre.

Em conclusão, da análise dos documentos apresentados pode antever-se que o exercício de 2016, se não ocorrer nenhuma situação extraordinária, apresentará um resultado líquido do exercício positivo.

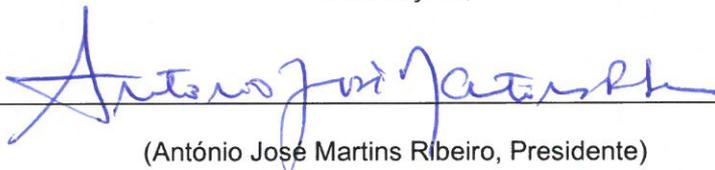
O Relatório Semestral elaborado com a colaboração dos seguintes elementos:

- Chefes de Projeto: Ana Antunes, Lara Carnide, Sofia Pereira, Vânia Pereira, Sofia Pereira.
- Chefe dos Serviços Administrativos: Soledade Mesquita
- Técnica Oficial de Contas: Helena Reis

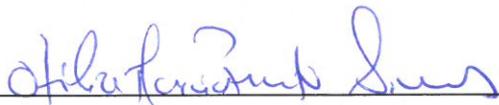
A sua compilação foi efetuada pela Diretora Técnica em estreita colaboração com o Diretor Executivo.

Sta. Marta de Penaguião, 28 de julho de 2016.

A DIREÇÃO,



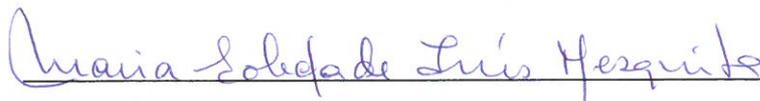
(António José Martins Ribeiro, Presidente)



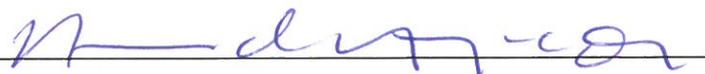
(Otília Maria Pinto Simões, Vice-Presidente)



(Artur Manuel da Silva Guedes, Secretário)



(Maria Soledade Luís Mesquita, Tesoureira)



(Amadeu Araújo Cardoso, Vogal)