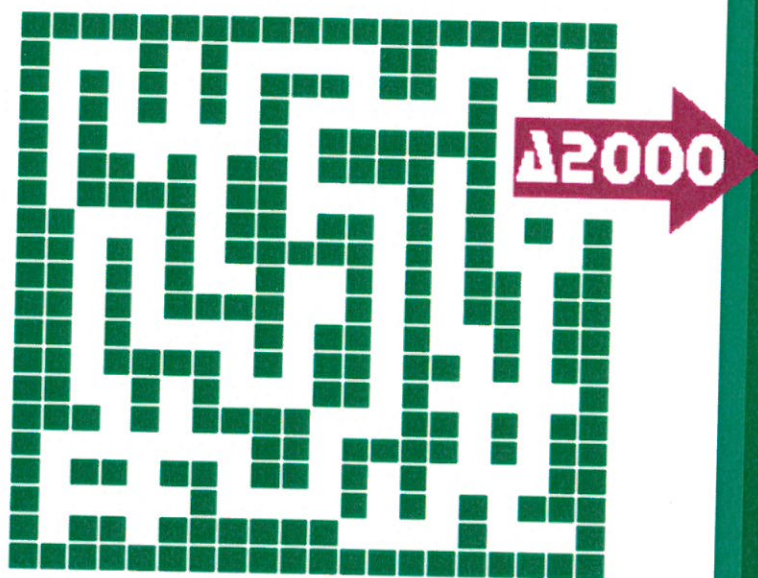


# 2017

## RELATÓRIO SEMESTRAL 30/06/2017



**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](mailto:a2000@a2000.pt)  
WEB SITE: [www.a2000.pt](http://www.a2000.pt)  
FAX: 254 822 047



## ÍNDICE

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>3</b>
<b>PARTE I – ANÁLISE DAS AÇÕES EXECUTADAS</b> .....	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO 1 - AÇÕES EXECUTADAS</b> .....	<b>6</b>
1. SERVIÇOS FORMATIVOS .....	6
1.1 Cronograma e localização dos projetos formativos .....	6
1.1.1 Formação para pessoas com deficiência ou incapacidade – Formação Inicial .....	6
1.1.2 Formação para pessoas com deficiência ou incapacidade – Formação Contínua.....	7
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
<b>CAPÍTULO 2 – PARTICIPAÇÃO DOS STAKEHOLDERS</b> .....	<b>15</b>
1. CLIENTES .....	16
1.1 Caracterização dos clientes dos serviços formativos.....	16
1.2 Caracterização dos clientes dos serviços NÃO formativos.....	16
2. PARCEIROS .....	18
3. FORNECEDORES .....	22
4. FINANCIADORES.....	22
5. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS STAKEHOLDERS.....	23
5.1 Avaliação de Satisfação dos Formandos .....	23
5.2 Avaliação de Satisfação dos Clientes dos Serviços Não Formativos .....	23
6. AVALIAÇÃO DE IMPACTO PELOS STAKEHOLDERS.....	24
6.1 Avaliação de Impacto .....	25
<b>CAPÍTULO 3 – RECURSOS A ENVOLVER</b> .....	<b>26</b>
1. RECURSOS HUMANOS.....	26
1.1 Caraterização dos Recursos Humanos.....	26
1.1.1 Recursos Humanos Provenientes de anos transatos e contratados em 2016: .....	26
1.2 Assiduidade dos colaboradores .....	27
1.3 Plano de Desenvolvimento do Colaborador Interno.....	28
1.4 Envolvimento na Gestão.....	29
2. RECURSOS FÍSICOS .....	30
2.1 Recursos Físicos Existentes .....	30



<b>CAPÍTULO 4 – INOVAÇÃO .....</b>	<b>32</b>
<b>CAPÍTULO 5 - MONITORIZAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE .....</b>	<b>35</b>
1. AVALIAÇÃO DO CUMPRIMENTO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE .....	35
1.1 AVALIAÇÃO DO PLANO DE QUALIDADE .....	35
1.1 Ações de Melhoria/ Corretivas/ Preventivas implementadas/ a implementar .....	35
1.2 Objetivos e Operacionalização .....	36
2. CONSTRANGIMENTOS E MELHORIAS .....	37
2.1 Constrangimentos ao nível da execução .....	37
2.1 Melhorias a implementar .....	38
<b>PARTE II – ANÁLISE DE CONTAS .....</b>	<b>40</b>
BALANÇO EM 30 DE JUNHO DE 2017 .....	41
DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZA A 30 DE JUNHO DE 2017 .....	42
1.1 Análise das Contas .....	43



- **Clínica Social:** envolveu a prestação de serviços terapêuticos (Fisioterapia, Terapia da Fala, Psicologia) aos clientes internos e a 7 pessoas da comunidade.

## ➤ EIXO: STAKEHOLDERS

Este eixo abrange a monitorização dos 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 107 Acordos de Parceria e estabeleceram-se 58 novos acordos. Como há parceiros comuns a vários projetos, foram envolvidas 146 entidades parceiras diferentes.
- Em termos de **colaboradores, transitaram para 2017: 4** prestadores de serviços; **32** com vínculo; 4 estagiários. Terminaram contrato 4 pessoas (uma das quais prestadora de serviços) e foram contratadas 8 (três das quais prestadoras de serviços). No final de semestre transitaram 32 colaboradores internos, 6 prestadores de serviços, 2 CEI+.
- Os **fornecedores** para os serviços correntes de 2017, submeteram-se aos procedimentos da contratação pública – no caso de alguns serviços já havia fornecedores contratualizados – num total de 31 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 8 locais, desde 2017, sendo que em Resende durante o 1º semestre se mudou de instalações.

## ➤ 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 2017 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 das metas do Plano Estratégico que traduz a missão da A2000, que no fundo 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 2017 apresentou um conjunto de propostas que neste Relatório são monitorizadas no que se refere ao seu grau de concretização.

### ➤ EIXOS: SERVIÇOS e CLIENTES

Estes eixos abrangem todos os serviços e respetivos clientes envolvidos na execução em 2017:

#### ❖ SERVIÇOS FORMATIVOS

- **Qualificação de pessoas com deficiência ou incapacidade:** envolveu duas modalidades formativas - Formação Inicial com 138 formandos e um volume de 9880 horas ministradas e Formação Contínua com 132 horas ministradas 20 formandos - distribuídos por 8 locais (Sta. Marta de Penaguião, Baião, Resende, Chaves, Montalegre, Tabuaço, Armamar e Vila Pouca de Aguiar) o que fez um volume de horas de 98 808 horas.
- No Programa de Ação estavam previstas outras ações formativas que não ocorreram. No caso das formações modulares (T.O. 3.03 - Formação Modular para DLD e T.O. 1.08 – Formação Modular para empregados e desempregados) as candidaturas não foram aprovadas; a Formação Pedagógica Inicial, não reuniu número de pessoas para constituir grupo.

#### ❖ SERVIÇOS NÃO FORMATIVOS

- **Gabinete Psicossocial:** envolveu os Espaços de Convívio em 5 freguesias do concelho, com ações diversas, para 77 idosos.
- **Intervenção Precoce na Infância:** com acordo para 30 crianças dos 0 aos 6 anos de idade, atendeu 82 crianças em intervenção direta.
- **Centro de Recursos para a Inclusão Profissional:** envolveu 3 serviços e abrangeu 79 pessoas: 40 em Informação, avaliação, e orientação para a Qualificação Emprego (IAOQE); 34 em Apoio à Colocação (AC); 5 em Acompanhamento Pós-Colocação (APC).
- **CAARPD – Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social:** envolveu 25 pessoas.

*Handwritten signature*

## PARTE I – ANÁLISE DAS AÇÕES EXECUTADAS



### CAPÍTULO 1 - AÇÕES EXECUTADAS

#### 1. Serviços Formativos

No Programa de Ação e Orçamento para 2017 foi prevista a realização de formação em três tipologias do PO ISE e ainda Formação Pedagógica Inicial (não financiada). Porém, as candidaturas às Tipologias T.O. 3.03 – Formação Modular para DLD e a T.O. 1.08 – Formação Modular para empregados e desempregados, não foram aprovadas e, a Formação Pedagógica Inicial, neste semestre, não teve inscritos em número suficiente, pelo que não foi realizada nenhuma ação.

Assim, apenas se concretizou a formação prevista na Tipologia de Operação 3.01 – Qualificação de pessoas com deficiência e ou incapacidade (Formação Inicial e Formação Contínua) – candidatura plurianual que foi aprovada em 2016 para em oito locais: Sta. Marta de Penaguião, Baião, Resende, Montalegre, Chaves, Tabuaço, Armamar e Vila Pouca de Aguiar.

Seguem-se os dados relativos à formação executada e o grau de concretização dos objetivos previstos.

#### 1.1 Cronograma e localização dos projetos formativos

##### 1.1.1 Formação para pessoas com deficiência ou incapacidade – Formação Inicial

Em 2017 deu-se continuidade ao projeto formativo direcionado a pessoas com deficiência ou incapacidade – Formação Inicial - proveniente de 2016: transitaram 138 formandos, dos quais 19 terminaram formação, tal como apresentado na tabela seguinte:

ÁREA FORMATIVA	LOCAL	PERÍODO	Nº DE FORMANDOS	TOTAL DE HORAS
6 – Auxiliar de Serviços Gerais	Sta. Marta de Penaguião	02-03-2015 a 19-04-2017	10	446 H
7 – Auxiliar de Serviços Gerais	Tabuaço	04-05-2015 a 23-06-2017	9	698 H
8 – Auxiliar de Serviços Gerais	Chaves	01-06-2015 a 21-07-2017	7	728 H
9 - Auxiliar de Serviços Gerais	Baião	15-05-2015 a 06-07-2017	11	728 H
10 - Auxiliar de Serviços Gerais	Resende	01-06-2015 a 21-07-2017	9	728 H
11 - Auxiliar de Serviços Gerais	Montalegre	01-09-2015 a 26-10-2017	10	728 H
12 – Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Sta. Marta de Penaguião	01-10-2015 a 27-11-2017	9	728 H



ÁREA FORMATIVA	LOCAL	PERÍODO	Nº DE FORMANDOS	TOTAL DE HORAS
13 - Auxiliar de Serviços Gerais II	Sta. Marta de Penaguião	04-04-2016 a 06-06-2018	11	728 H
14 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Chaves	04-04-2016 a 06-06-2018	9	728 H
15 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Baião	04-04-2016 a 06-06-2018	12	728 H
16 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Resende	02-05-2016 a 04-07-2018	9	728 H
17 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Tabuaço	01-06-2016 a 31-07-2018	10	728 H
18 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Armamar	01-09-2016 a 30-10-2018	12	728 H
19 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Vila Pouca de Aguiar	02-11-2016 a 31-12-2018	10	728 H
<b>TOTAL</b>			<b>138</b>	<b>9880 H</b>

Em suma:

Todos os cursos de Formação Inicial que decorreram este semestre transitaram de 2016, dois dos quais terminaram durante o semestre, tendo-se cumprido o previsto.

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

Neste semestre teve início a Formação Contínua, no âmbito da T.O. 3.01 – Qualificação de pessoas com deficiência e ou incapacidade, em dois locais: Sta. Marta de Penaguião e em Baião. Seguem-se os dados de execução do semestre:

ÁREA FORMATIVA	LOCAL	PERÍODO	Nº DE FORMANDOS	TOTAL DE HORAS PO ISE
22- Operador de Loja	Sta. Marta de Penaguião	06-06-2017 a 25-07-2017	10	66 H
22 – Operador de Loja	Baião	06-06-2017 a 25-07-2017	10	66 H
<b>TOTAL</b>			<b>20</b>	<b>132 H</b>



## Em suma:

À data deste Relatório ambos os cursos decorrem, por isso o número de horas ministradas é baixo e os dados ainda não são os finais.

## 1.2 Objetivos dos serviços formativos e sua Operacionalização

Os serviços formativos, no 1º semestre de 2017, concretizaram os seguintes objetivos:

OBJETIVOS PREVISTOS	TAXA DE CONCRETIZAÇÃO			
	Formação Inicial		Formação Contínua <sup>(3)</sup>	
	(1)Taxa Conc.	(2)Taxa Exec.	Taxa Conc.	Taxa Exec.
Obter 90% de taxa de Execução Física	91,6%	55,9%	99,5%	26,9%
Obter 98% de taxa de Execução Financeira	101%	50,5%	(4)	
Obter uma taxa de 90% de certificação	100%	28%	-	-
Obter uma taxa até 10% de rescisão/ desistência	5%	3,9%	--	--
Obter uma taxa assiduidade de 90%	98,7%	57,5%	99,5%	26,8%
Obter uma taxa de 75% de integração profissional dos clientes com incapacidade que terminaram formação em 2017	73,6%	21,5%	--	--

## Nota:

- (1) – A “Taxa de concretização” é calculada em função do executado no 1º semestre de 2017.
- (2) – A “Taxa de Execução” é calculada em função do previsto para o ano de 2017.
- (3) – A Formação Contínua ainda está a decorrer pelo que os dados ainda são incompletos.
- (4) – Os valores apresentados nas colunas anteriores envolvem o global do projeto formativo que abrange a formação inicial e a formação contínua.

Objetivos Previstos	Tip.	Notas Explicativas
Obter 90% de taxa de Execução Física	Inicial	Neste semestre a Formação Profissional Inicial abrangeu 138 formandos. O volume previsto era de 97374h, mas ocorreram 8 rescisões e 1193,5h de faltas, pelo que o volume executado foi de 92408h: 91,6%.
	Continua	Neste semestre a Formação Profissional Contínua abrangeu 20 formandos. O volume previsto era de 2640h, mas ocorreram 12 de faltas, pelo que o volume executado foi de 2628h: 99,5%.

Objetivos Previstos	Tip.	Notas Explicativas
<b>Obter 98% de taxa de Execução Financeira</b>	FP	Na execução financeira observa-se que, face ao previsto, o valor executado foi superior em cerca de 1%, contudo como não há formação no mês de agosto o 1º semestre envolve sempre maior execução, relativamente ao 2º semestre.
<b>Obter uma taxa de 90% de certificação</b>	Inicial	Terminaram 19 formandos e foram todos certificados. Saliente-se ainda que, neste 1º semestre ocorreu a intervenção de vários técnicos que contribuíram para o bem-estar dos formandos e para o seu sucesso na formação, tendo havido um trabalho de equipa intenso: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1750 consultas de psicologia</li> <li>- 57 consultas de terapia da fala</li> <li>- 152 consultas de fisioterapia</li> <li>- 19 visitas domiciliárias</li> <li>- 121 atendimentos a formandos</li> <li>- 82 reuniões de equipa</li> </ul>
<b>Obter uma taxa até 10% de rescisão/ desistência</b>	Inicial	Neste semestre ocorreram: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 3 desistências</li> <li>- 5 rescisões</li> </ul>
<b>Obter uma taxa assiduidade de 90%</b>	Inicial	No âmbito da formação inicial ocorreram 1193,5 horas de faltas.
	Contínua	No âmbito da formação contínua ocorreram 12 horas de faltas.
<b>Obter uma taxa de 75% de integração profissional dos clientes com incapacidade que terminaram formação em 2017</b>	Inicial	Concluíram 19 formandos e foram integrados 14: 12 com Medidas de Apoio do IEFP e 2 em regime ocupacional. Saliente-se ainda que, neste 1º semestre ocorreram: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 26 atendimentos a significativos</li> <li>- 40 contactos com outras instituições</li> <li>- 96 acompanhamentos a serviços</li> <li>- 98 contactos telefónicos com formandos</li> <li>- 1061 visitas de acompanhamento a formandos em FPCT</li> <li>- 293 contactos telefónicos com entidades de FPCT</li> <li>- 49 prospeções de mercado (32 entidades aceitaram estabelecer acordo de parceria)</li> </ul>

### 1.3 Desistências/ rescisões

#### A) Qualificação de Pessoas com deficiência ou Incapacidade – Formação Inicial

##### Ocorreram 8 desistências/rescisões:

Ocorreram 5 rescisões por excesso de faltas rescindiu-se contrato de formação.

Ocorreram 3 desistências:

- 1 por alteração de residência para outro concelho, não existindo transportes públicos compatíveis com o horário da formação;



- 1 por hospitalização por um longo período de tempo;
- 1 por inadaptação à formação.

## 2. Serviços Não Formativos

No Programa de Ação e Orçamento previu-se a execução de 5 serviços, provenientes de anos transatos, o que se concretizou.

### 2.1 Cronograma e localização

#### Serviços não formativos transitados do ano anterior:

SERVIÇO	LOCAIS	PERÍODO
<b>Gabinete Psicossocial (GPS):</b> - Espaço de Convívio de Lobrigos/ Vila Maior	Instalações de Sta. Marta de Penaguião + Instalações da E.B.1 de Vila Maior	- 1 tarde/semana
- Espaço de Convívio de Louredo e Fornelos	Instalações da Junta de Freguesia	- 1 tarde/semana
- Espaço de Convívio de Alvações do Corgo	Instalações da Junta de Freguesia	- 1 tarde/semana
- Espaço de Convívio de Sever	Edifício da EB 1 do Gundeiro	- 1 tarde/semana
- Espaço de Convívio de Fontes	Fundação Dr. Carneiro Mesquita / Instalações da Junta de Freguesia	- 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: Murça, Alijó, Carrazeda de Ansiães, Vila Real, Sabrosa, Santa Marta de Penaguião, Mesão Frio, Peso da Régua	- Todo o ano
<b>CAARPD - Centro de Atendimento Acompanhamento e Reabilitação Social para Pessoas com Deficiência ou Incapacidade:</b> - Atendimento Social - Acompanhamento Social - Reabilitação Social	- Sta. Marta Penaguião - Peso da Régua - Mesão Frio - Mondim de Basto	- Todo o ano
<b>Clínica Social</b>	- Sta. Marta de Penaguião e limitrofes	- Todo o ano

### 2.2 Objetivos dos serviços não formativos e Operacionalização

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

Serviços	Taxas		Objetivos Anuais Previstos			
			Obter 95% de taxa de Execução Física	Obter 100% de taxa de Execução Financeira	Obter uma taxa de rescisão/desistência igual ou inferior a 1 cliente em cada grupo de atividades <sup>(4)</sup>	
IPI	Taxa Conc <sup>(1)</sup>		100%	100%	NA	
	Taxa Exec <sup>(2)</sup>		50%	50%	NA	
GPS	Taxa Conc		100%	NA	NA	
	Taxa Exec <sup>(3)</sup>		59%	NA	NA	
CRIP	IAOQE	Taxa Conc	154%	115%	Taxa Conc	1,6%
		Taxa Exec	77%	57%		
	AC	Taxa Conc	122%	67%	Taxa Exec	0,8%
		Taxa Exec	61%	30%		
	APC	Taxa Conc	71%	40%		
		Taxa Exec	36%	20%		
CAARPD	Taxa Conc		100%	100%	0%	
	Taxa Exec		50%	50%	0%	

**Nota:**

- (1) – “Taxa de concretização” é calculada em função do executado no 1º semestre de 2017.
- (2) – A “Taxa de Execução” é calculada em função do previsto para o ano de 2017.
- (3) – A taxa de execução é maior no 1º semestre porque o segundo tem apenas 5 meses, pois agosto não tem atividades.
- (4) – No serviço do GPS a assiduidade é registada, mas ninguém é obrigado a participar, pelo que a taxa de concretização ocorreu dentro do planeado.
- (5) – 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 as atividades programadas (encaminhamentos desenvolvimento de competências pessoais, relacionais e familiares). Os técnicos da A2000 foram responsáveis de caso de 36 crianças, o que envolveu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realização de <b>89</b> reuniões com parceiros entidades cooperantes;</li> <li>- Realização de <b>6</b> reuniões de Equipa Local de Intervenção;</li> <li>- Realização de 4 reuniões com a Equipa de Supervisão técnica de Vila Real;</li> <li>- Realização de <b>39</b> visitas domiciliárias onde se prestou apoio;</li> <li>- Realização de <b>13</b> atendimentos em gabinete;</li> </ul>



*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

Objetivos Previstos	Tip.	Notas Explicativas
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realização de <b>241</b> contactos telefónicos com famílias e <b>101</b> com entidades parceiras/ cooperantes;</li> <li>- Realização de <b>178</b> sessões de Fisioterapia a <b>11</b> crianças;</li> <li>- Realização de <b>150</b> sessões de Terapia da Fala a <b>14</b> crianças;</li> <li>- Realização de <b>36</b> sessões de Psicologia a <b>6</b> crianças;</li> <li>- Realizou-se <b>3</b> avaliação na área de Fisioterapia;</li> <li>- Realizou-se <b>5</b> avaliação na área da Terapia da Fala;</li> <li>- Realizou-se <b>3</b> avaliações na área de Psicologia;</li> <li>- Realização de <b>11</b> avaliações através da Escala de Avaliação SGSII.</li> </ul>
<p><b>Obter 95% de taxa de Execução Física</b></p>	<p>CRIP</p>	<p>Para 2017 previu-se que seriam acompanhados 122 clientes, dos quais 37 seriam transitados e 85 seriam novos clientes.</p> <p>Foram acompanhados, no primeiro semestre, um total de 79 clientes no CRIP, 65% do previsto para o ano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e o Emprego:</b> 40 Clientes (7 transitados e 33 novos, o que equivale a um cumprimento de 77% dos objetivos anuais) – destes, 3 foram Produtos de Apoio / Ajudas Técnicas e 3 foram para Avaliação da Capacidade de Trabalho. <b>Neste semestre: 27 terminaram e 13 continuam.</b></li> <li>- <b>Apoio à Colocação:</b> 34 clientes (26 transitados e 8 novos, o que equivale a um cumprimento de 61% dos objetivos anuais, porém se atendermos ao nº de novos clientes está aquém do previsto), destes, <b>20 continuam em AC</b>, 1 desistiu, <b>5 estão suspensos devido a integração em medidas de emprego</b> e 8 terminaram (3 foram já integrados em medidas de emprego, 3 aguardam ainda a aprovação das candidaturas, 2 obtiveram reforma, não podendo assim beneficiar das medidas de emprego).</li> <li>- <b>Acompanhamento Pós-Colocação:</b> 5 clientes (4 transitados, 1 novo cliente, o que equivale a um cumprimento de 36% dos objetivos anuais). Destes 5, 2 terminaram e <b>3 permanecem.</b></li> </ul> <p>Verifica-se que a medida IAOQE já ultrapassou o previsto para o primeiro semestre, mas a medida AC e APC encontram-se aquém do esperado, pois o nº de novos candidatos é inferior ao previsto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Em AC porque se aguarda o encaminhamento dos clientes, o que só ocorrerá no 2º semestre.</li> <li>- Em APC, apesar de existirem pedidos de intervenção por parte das entidades, o Centro de Emprego considera que esta intervenção não é necessária.</li> </ul> <p><b><u>Saliente-se que estas ações envolveram:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 47 Acompanhamentos terapêuticos</li> <li>- 6 Sessões de alfabetização</li> <li>- 81 Atendimento em gabinete</li> <li>- 5 Visitas domiciliárias</li> <li>- 223 Contactos com clientes</li> <li>- 51 Contactos com significativos</li> <li>- 48 Prospecções de mercado</li> <li>- 343 Visitas às entidades</li> <li>- 54 Contactos com entidades</li> </ul>

Objetivos Previstos	Tip.	Notas Explicativas
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 30 Contactos com o Centro de Emprego</li> <li>- 64 Contactos com outros serviços</li> <li>- 3 Reuniões mensais de equipa técnica</li> <li>- 348 Horas de Avaliação/Orientação (média de 12h por cliente)</li> <li>- 2051 Horas de Estágios de Orientação Vocacional</li> <li>- 13033 Horas de Formação Prática em Contexto de Trabalho</li> </ul>
Obter 95% de taxa de Execução Física	GPS	<p><b>Para os 5 Espaços de Convívio foi definida a realização de 40 atividades anuais por Espaço. Neste semestre, por Espaço realizaram-se as seguintes:</b></p> <p><b><u>Espaço de Convívio de Sever:</u></b> foram efetuadas 25 sessões (63% executado) e contou com a presença de 9 clientes, com uma assiduidade de 48%.</p> <p><b><u>Espaço de Convívio de Lobrigos (S. Miguel e S. João) e Sanhoane:</u></b> foram desenvolvidas 23 sessões (58% executado), com 24 clientes, com uma assiduidade de 46%.</p> <p><b><u>Espaço de Convívio de Fontes:</u></b> realizaram-se 22 sessões no (55% executado) com a participação de 15 clientes, com uma assiduidade de 52%.</p> <p><b><u>Espaço de Convívio de Louredo e Fornelos:</u></b> foram realizadas 26 sessões no Espaço de Convívio (65% executado) com a participação de 16 clientes, com uma assiduidade de 52%.</p> <p><b><u>Espaço de Convívio de Alvações do Corgo:</u></b> realizaram-se 21 sessões (53% executado) com a participação de 13 clientes, com uma assiduidade de 69%.</p> <p><b>No global fizeram-se 51 Contactos telefónicos com clientes e 6 Briefings.</b></p>
Obter 95% de taxa de Execução Física	CAARPD	<p><b>Em Santa Marta de Penaguião / Peso da Régua desenvolveram-se:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Atividades unicamente de Acompanhamento Social</b> com 3 clientes (destes 1 desistiu e outro encontra-se a realizar atividades laborais numa IPSS)</li> <li>- <b>Reabilitação Social:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>*com 7 clientes residentes em Santa Marta de Penaguião.</li> <li>*com 4 clientes residentes em Peso da Régua, mas que frequentaram as atividades desenvolvidas em Santa Marta de Penaguião (numa fase inicial tiveram Acompanhamento Social, depois passaram para a Reabilitação)</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Portanto, no 1º semestre, em SMP foram atendidos 14 clientes.</b></p> <p>Nesta modalidade foram envolvidos 76 dias de atividade, nos quais se realizaram 178 atividades, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 28 Atividades laborais</li> <li>- 3 Atividades Recreativas e de Lazer</li> <li>- 15 Atividades de Vida Diária</li> <li>- 13 Atividades de Dança e Expressão Corporal</li> <li>- 4 Encontros na Comunidade</li> <li>- 17 Sessões de Hidroterapia</li> </ul>



Objetivos Previstos	Tip.	Notas Explicativas
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 6 Sessões de Hipoterapia</li> <li>- 28 Jogos e Dinâmicas</li> <li>- 35 Sessões de Treino de Competências</li> <li>- 13 Sessões de Teatro / Dramatização</li> <li>- 31 Atividades de Trabalhos Manuais</li> </ul> <p><b>Ainda em Sta.Marta de Penaguião</b>, com 5 clientes que necessitam de um acompanhamento mais prolongado, foram promovidos 127 dias de atividade, nos quais se realizaram 292 atividades, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 33 Atividades laborais</li> <li>- 3 Atividades Recreativas e de Lazer</li> <li>- 20 Atividades de Vida Diária</li> <li>- 26 Atividades de Dança e Expressão Corporal</li> <li>- 6 Encontros na Comunidade</li> <li>- 18 Sessões de Hidroterapia</li> <li>- 6 Sessões de Hipoterapia</li> <li>- 44 Jogos e Dinâmicas</li> <li>- 71 Sessões de Treino de Competências</li> <li>- 18 Sessões de Teatro / Dramatização</li> <li>- 47 Atividades de Trabalhos Manuais</li> </ul> <p><b>Em Mesão Frio desenvolveram-se:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Atividades de Acompanhamento Social</b> com 3 clientes</li> <li>- <b>Reabilitação Social</b> com 5 clientes o que envolveu 50 sessões, nas quais se realizaram 59 atividades, nomeadamente:</li> <li>- 7 Atividades laborais</li> <li>- 2 Atividades Recreativas e de Lazer</li> <li>- 12 Atividades de Vida Diária</li> <li>- 6 Atividades de Dança e Expressão Corporal</li> <li>- 1 Encontros na Comunidade</li> <li>- 9 Jogos e Dinâmicas</li> <li>- 9 Sessões de Treino de Competências</li> <li>- 3 Sessões de Teatro / Dramatização</li> <li>- 10 Atividades de Trabalhos Manuais</li> </ul> <p><b>Em Mondim de Basto desenvolveram-se:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atividades de Acompanhamento Social com 3 clientes que envolveram:</li> <li>- 49 Visitas domiciliárias</li> <li>- 51 Contactos telefónicos com clientes</li> <li>- 127 Contactos com significativos</li> <li>- 2 Atendimentos em Gabinete</li> <li>- 99 Outros Contactos (segurança Social, centros de saúde, hospital...)</li> <li>- 12 Sessões de psicologia</li> <li>- 77 Sessões de Fisioterapia</li> <li>- 32 Sessões de Terapia da Fala</li> </ul>
Obter 100% de taxa de Execução Financeira	IPI	Todas as ações foram executadas.
	CRIP	A candidatura prevê o número de clientes que frequentam as 3 medidas e um nº de clientes que terminam. <b>O cálculo financeiro é</b>

Objetivos Previstos	Tip.	Notas Explicativas
		<b>efetuado em função do número de clientes que termina o seu percurso.</b> Assim: - IAOQE – previu-se que terminassem no ano 47 clientes, já terminaram no 1º semestre 27 (ultrapassou-se o previsto para o semestre) - AC - - previu-se que terminassem no ano 27 clientes, terminaram no 1º semestre 9 (ficou abaixo do previsto). - APC - previu-se que terminassem no ano 10 clientes, terminaram no 1º semestre 2 (ficou abaixo do previsto).
	GPS	O Município e as 5 Freguesias estão a cumprir o Protocolo.
	CAARPD	Esta resposta social abrange 24 clientes. Existe ainda uma vaga social por preencher, pois o I.S.S. ainda não deu informação sobre a ocupação da mesma.
<b>Obter uma taxa de rescisão/desistência igual ou inferior a 1 cliente em cada grupo de atividades</b>	IPI	Em IPI não ocorreu nenhuma rescisão.
	CRIP	Apenas existiu, durante o primeiro semestre, uma desistência, sendo esta na medida AC, num total de 122 clientes previstos para o CRIP o que significa 0,81%.
	GPS	<b>Espaços de Convívios:</b> Não existem desistências, pois os clientes participam mediante a disponibilidade.  <b>O objetivo foi cumprido não tendo existido desistências.</b>
	CAARPD	Existiu apenas uma desistência em janeiro, visto que a cliente se mostrou indisponível para participar nas atividades de reabilitação por doença.
<b>Clínica Social</b>		A Clínica Social atende clientes internos provenientes de outros serviços cujas sessões são contabilizadas nos respetivos serviços. Contudo também atende pessoas da comunidade e, neste semestre atendeu 7 clientes externos (um dos quais em duas terapias em simultâneo) em: - Terapia da Fala: 1 criança e 1 adulto com deficiência - Psicologia: 1 criança - Fisioterapia: 5 adultos (2 com deficiência) num total de 38 sessões (30 de Fisioterapia, 6 de Terapia da Fala e 2 de Psicologia).  Dos anos transatos já se compreendeu que este serviço não é financeiramente rentável, por isso não se estabeleceram taxas de sucesso.

### 2.3 Desistências

#### A) Centro de Recursos para a Inclusão Profissional

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

## 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	Inicial	--	138	138
	Contínua	--	20	20
<b>Total</b>				<b>158</b>

### 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	-	-	-	--	77	77
Intervenção Precoce na Infância	76	6	1	77 <sup>(1)</sup>	--	160
Centro de Recursos para a Inclusão Profissional	IAOQE	--	40	--	--	40
	AC	--	34	--	--	34
	APC	--	5	--	--	5
Clínica Social (clientes externos)	--	2	2	3	--	7
CAARPD	--	--	25 <sup>(2)</sup>	--	--	25
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>8</b>	<b>107</b>	<b>80</b>	<b>77</b>	<b>348</b>

#### Nota:

A2000/052/02

- (1) – Na IPI, acordo com a Segurança Social prevê abranger apenas 30 crianças, mas foram abrangidas 82 e, 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 1 par de trigêmeos na Intervenção Direta, mais um par de gémeos e dois irmãos).
- (2) - Mensalmente foram abrangidos 24 clientes, pois 1 é vaga social, que ainda não foi ocupada pela Segurança Social. No primeiro semestre foram abrangidos 25 clientes, porque em janeiro um cliente desistiu, sendo substituído por outro.

### Em suma:

Pelos 5 serviços não formativos passaram 269 clientes de intervenção direta e 79 significativos das crianças de IPI.

## 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	TAXA DE CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS	DADOS EXPLICATIVOS
<b>Formação Profissional para pessoas com deficiência: Obter uma taxa de 70% de eficácia na globalidade dos PI's</b>	91%	Avaliaram-se, neste semestre, 127 Planos de Individuais, pois nos cursos que começaram em abril não se avaliou o PI. - 115 PI's obtiveram um grau de eficácia igual ou superior a 70%. - Definiram-se 866 objetivos e foram cumpridos 807 objetivos.
<b>CRIP: Obter uma taxa de 70% de eficácia na globalidade dos PI's</b>	84%	Foram avaliados 32 Planos Individuais, dos clientes que terminaram as ações, dos quais 84% foi eficaz. Foram definidos 83 objetivos e concretizados 77 (93% de concretização de objetivos). Note-se que nem todos os clientes realizam um PI na medida IAOQE, pois as solicitações por parte do CTE são para avaliação para enquadramento em medidas de emprego, para formação, ajudas técnicas ou avaliação da capacidade de trabalho.



OBJETIVOS ANUAIS	TAXA DE CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS	DADOS EXPLICATIVOS
<b>IPI:</b> Obter uma taxa de 70% de eficácia na globalidade dos PI's	83%	Os técnicos da A2000 geriram 36 PI's e 30 foram eficazes. Definiram-se 168 objetivos e concretizaram-se 144 (86% de concretização global dos objetivos).
<b>GPS:</b> Obter uma taxa de 70% de eficácia na globalidade dos PI's	70%	Foram realizados, nos Espaços de Convívio, 72 PI, contudo apenas foram avaliados 57, pois 15 não frequentaram assiduamente as atividades. Para estes 57 PI's foram definidos 152 objetivos anuais, dos quais 134 já foram alcançados – <b>ou seja na totalidade dos objetivos cumpriram-se 88%</b> , o que aponta a que no segundo semestre se deva definir mais objetivos. Saliente-se que a assiduidade dos clientes influencia de forma determinante o alcance dos objetivos. <b>Assim, à data, 70% dos PI's anuais já são Eficazes</b> , segue-se a discriminação por local:  - Espaço de Convívio de Lobrigos: 100% - Espaço de Convívio de Louredo/Fornelos: 77% - Espaço de Convívio de Sever: 20% - Espaço de Convívio de Fontes: 70% - Espaço de Convívio de Alvações do Corgo: 36%
<b>CAARPD:</b> Obter uma taxa de 70% de eficácia na globalidade dos PI's	95%	Foram realizados 24 PI, no entanto só foram avaliados 20, pois os restantes 4 ainda não fizeram 6 meses, para poderem ser avaliados.  Na sua totalidade, foram definidos 222 objetivos e concretizados 197, o que se traduz numa taxa global de concretização de objetivos de 88,7%.

## 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 Mecenas:** 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.

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><b>Formação para Pessoas com Deficiência ou Incapacidade</b></p>	<p><b>A tipologia 3.01 envolveu 84 parceiros (73 de cooperação e 11 estratégicos), mas foram estabelecidos 103 acordos de parceria (alguns parceiros são estratégicos, mas também colaboram em FPCT), tendo sido 36 estabelecidos em 2017.</b></p> <p><b>Parceiros Estratégicos:</b></p> <p>Municípios de Baião, Resende, Montalegre, Chaves, Armamar, Sta. Marta de Penaguião, Tabuaço; APPISC (Associação Portuguesa de promoção da Intervenção Social e Comunitária); CERCIMONT; Centro Social N.ª. Sr.ª. do Extremo; Fundação Gaspar e Manuel Cardoso.</p> <p><b>Parceiros Funcionais, ao nível da FPCT, por concelho:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Vila Real</b> - Tradição Viva Unipessoal, Lda.; Mara Alexandra F. Teixeira (Casa do Bacalhau); Nova Real, Atividades Hoteleiras Lda.; Minfo, Comércio de Micro Informática Lda.; Auto Felizardo e Vilela, Chapa e Pintura; Magalhães &amp; CA. Lda.; "Carlos Manuel Lopes Dias"; Restaurante "O Cenáculo do Leitão" Lda.; Fundação "Casa de Mateus";</li> <li>- <b>Peso da Régua</b> - Câmara Municipal do Peso da Régua; Associação "O Baguinho"; Azul Pastel Lda.; Isorégua, Materiais de Construção Isolamentos, Lda. (FMIR2); "Joaquim Manuel Teixeira Nunes"(Restaurante "Douro à Mesa").</li> <li>- <b>Santa Marta de Penaguião</b> – Município de Santa Marta de Penaguião; Fundação Asilo Luís Vicente; Grupo Cultural e Desportivo de Sever; Líder de Aromas Lda.; Centro Social e Paroquial de São Miguel de Lobrigos; Freguesia de Sever; Gold Mountains Company Lda (Martha's).</li> <li>- <b>Armamar</b> - Município de Armamar;</li> <li>- <b>Lamego</b> - APITIL; "Maria Estela Duarte Guedes"(Florista Jardim);</li> <li>- <b>Mesão Frio</b> – Adegas Cooperativas de Mesão Frio C.R.L.; Ferreira e Sousa Lda.; Obviofascínio, Lda.</li> </ul>



SERVIÇOS	PARCERIAS ESTABELECIDAS
	<p>- <b>Tabuaço</b> – Santa Casa da Misericórdia de Tabuaço; Município de Tabuaço; Centro de Promoção Social de Tabuaço; Eduardo António Resende e Irmãos Lda.; Agência Funerária Edreira &amp; Trindade, Lda.; Gertal – Companhia Geral de Restaurantes e Alimentação; Junta de Freguesia de Tabuaço.</p> <p>- <b>Baião</b> – Ober; Transdev Douro S.A; Santa Casa de Misericórdia de Baião; Câmara Municipal de Baião; Solimenta – Sociedade de Representações Lda; Quinta do Ferro; Quinta &amp; Casa das Hortas; Minimercado da Praça; Centro Social e Paroquial Santa Marinha do Zêzere; Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Baião; Maria Hermínia Monteiro Pinto Centro de Estética; Mercados de Gosende; Centro Social de Santa Cruz do Douro; CECAJUVI – Centro de Convívio e Apoio à Juventude de Idosos de Santa Leocádia; Associação de Trabalhadores da Câmara Municipal de Baião.</p> <p>- <b>Resende</b> – Minipreço; Maria Fernanda da Cunha Ribeiro; Gertal, SA; Maria Fernanda Loureiro Namora; António Santos – Serralheira Lda.; Câmara Municipal de Resende; Aníbal Pinto Inácio; Companhia das Águas de Caldas de Aregos; Santa Casa da Misericórdia de Resende.</p> <p>- <b>Chaves</b> – Gráfica Sinal; Prazeres da Terra; Restaurante Toca da Raposa; Câmara Municipal; Lavagens Nquimicos; Worten; Centro Social de Abobeleira/Valdanta; Mr. Car; LUSOCONTA; Padaria Raposeira; AGRO-VIDEIRA; Santa Casa da Misericórdia de Chaves; Restaurante “O Manco”; Hotel Aquae Flaviae / GREATLABOUR Lda</p> <p>- <b>Montalegre</b> - INTERMONTALEGRE Supermercados Lda.; Os de Pitões – Pão de Centeio do Barroso; CERCI Montalegre; António Lopes – Supermercado Unipessoal Lda. (Minipreço); José Maria Dias Afonso (Sabores do Barroso); Snack-Bar, Gomes &amp; Rodrigues, Lda.; Santa Casa da Misericórdia Montalegre; Restaurante Costa; Fumeiro de Barroso – Produtos Fumados, Lda.; Câmara Municipal de Montalegre (Biblioteca).</p>
<b>Gabinete Psicossocial</b>	<p><b>Mantiveram-se os 6 parceiros simultaneamente Estratégicos e de Cooperação:</b> Município de Sta. Marta de Penaguião; Freguesias de: União das Freguesias de Lobrigos (S. Miguel e S. João) e Sanhoane; Sever; Fontes: União de Freguesia de Louredo e Fornelos; Alvações do Corgo.</p>
<b>Intervenção Precoce na Infância</b>	<p><b>Mantiveram-se as 3 parcerias previstas:</b> <b>Uma estratégica</b> - Ministério da Solidariedade e Segurança Social - Centro Distrital de Segurança Social de Vila Real <b>Duas Funcionais</b> - Ministério da Saúde - Centro de Saúde de Sta. Marta de Penaguião; Ministério da Educação - Agrupamento de Escolas Diogo Cão</p>
<b>Centro de Recursos para a Inclusão Profissional</b>	<p><b>Mantiveram-se 25 parcerias (duas Estratégica e as restantes de Cooperação) e estabeleceram-se 21 novas Parcerias de Cooperação.</b></p>



SERVIÇOS	PARCERIAS ESTABELECIDAS
	<p><b>Parcerias Estratégicas:</b> Centro de Emprego de Vila Real; APPACDM de Sabrosa.</p> <p><b>Parceiros Funcionais, ao nível da FPCT, por concelho:</b></p> <p><b>- Alijó (6 parcerias, 2 novas)</b> Associação de S. Tiago de Vila Chã; Junta de Freguesia do Pinhão; Centro Social, Recreativo e Cultural de Vilar de Maçada; Construções Torres Macedo; União de Freguesias de Pópulo e Ribalonga; Município de Alijó (Biblioteca).</p> <p><b>- Peso da Régua (2 parcerias, 1 nova)</b> Município de Peso da Régua; Casa do Povo de Fontelas.</p> <p><b>- Sta. Marta de Penaguião (6 parcerias, 4 novas)</b> Coviran; Junta de Freguesia de Louredo e Fornelos; Fundação Luís Vicente; Restaurante Sto. António; Grupo Cultural e Desportivo de Sever; Cabeleireiro Helena Carvalho.</p> <p><b>- Vila Real (22 parcerias, 13 novas)</b> Lar Nossa Sra. Das Dores; Restaurante Mateus; Lavandaria Água Viva; Lavandaria Marisec; Nós Cuidamos; Coopcuidar; Centro Social da Campeã; Município de Vila Real (Biblioteca, Centro de Ciência Viva), Anjos e Vilela; Móveis Catalão; Hotel Miraneve; Jumbo; Com Sal, Lda.; Paraíso das Carnes; AutoNunes; Dom Texto; Santa Casa da Misericórdia de Vila Real; Junta de Freguesia de Lordelo; Associação 31 – Lar e Infantário de Vila Real; Junta de Freguesia de Folhadela; Aval e Rigor, Lda.; Nervir.</p> <p><b>- Murça (7 parcerias, 1 nova)</b> Junta de Freguesia de Fiolhoso; Município de Murça; Café SáBar; Viveiros no Prado; Fábrica da Igreja Paroquial de Murça; Bombeiros Voluntários de Murça; Santa Casa da Misericórdia de Murça (Creche).</p> <p><b>- Mesão Frio (1 parceria)</b> Santa Casa da Misericórdia de Mesão Frio</p>
<p><b>CAARPD</b></p>	<p><b>Mantiveram-se 6 parcerias Estratégicas e estabeleceu-se 1 nova Parceria Estratégica:</b></p> <p><b>Santa Marta de Penaguião</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Município de Santa Marta de Penaguião</li> <li>- Agrupamento de Escolas de Santa Marta de Penaguião</li> </ul> <p><b>Mesão Frio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Município de Mesão Frio</li> <li>- Santa Casa da Misericórdia de Mesão Frio</li> <li>- CLDS de Mesão Frio</li> </ul> <p><b>Sabrosa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- APPACDM de Sabrosa</li> </ul>





SERVIÇOS	PARCERIAS ESTABELECIDAS
	<b>Peso da Régua</b> - Município do Peso da Régua
<b>Clínica Social</b>	<b>Não foram estabelecidas parcerias.</b>

Em suma, neste semestre a A2000 contou com 146 Parceiros, tendo estabelecido 165 Acordos de Parceria. Destes parceiros:

- 27 parceiros foram Estratégicos (1 na IPI, 2 no CRIP, 6 no GPS, no CAARPD 7 e 11 na Formação Profissional).
- 119 parceiros foram de cooperação ou funcionais.
- 58 Acordos de Parceria foram estabelecidos em 2017.

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.

### 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 2017, 25 contratos celebrados ao abrigo de ajuste direto (regime geral).

Em 2017, a celebração de novos contratos dependeu da prestação de novos serviços aos clientes da A2000, uma vez que os fornecedores que transitam para o ano de 2017, satisfaziam as necessidades atuais da A2000 e encontravam-se dentro dos prazos de acordo com a lei, neste 1º semestre, foram apenas celebrados 6 contratos ao abrigo de ajuste direto (regime geral); 4 contratos devido ao término do prazo contratual com o anterior prestador de serviços; 2 contratos para proceder a novas aquisições (plataforma eletrónica de compras públicas e viatura adaptada)

### 4. Financiadores

Em 2017, a A2000 manteve os financiadores dos serviços formativos e não formativos.

SERVIÇOS	FINANCIADORES
<b>Formação Profissional para Pessoas com Def. ou Incapacid.</b>	Estado Português através da Resolução de Ministros Portugal 2020 – PO ISE Inclusão Social e Emprego. Entidade intermédia: IEFP.
<b>Gabinete Psicossocial</b>	Município de Santa Marta de Penaguião; 5 Freguesias do Concelho (União de Freguesias de Lobrigos (S. Miguel e S. João Batista) e Sanhoane; União de Freguesias de Louredo e Fornelos; Fontes; Sever 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>	Portugal 2020 e IEFP.
<b>CAARPD</b>	Ministério da Solidariedade e Segurança Social
<b>Clínica Social</b>	Serve primordialmente os clientes internos, pelo que os “clientes externos” não rentabilizam a Clínica Social.

## 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 19 formandos que terminaram formação neste 1º semestre.

OBJETIVOS ANUAIS PREVISTOS	TAXA DE CONCRETIZAÇÃO
	(1) Formação Profissional
Obter uma taxa de 95% de respostas de satisfação global	95%
Obter uma taxa de 90% de satisfação dos formandos com o desempenho dos formadores	100%

#### Nota:

(1) – Estes dados referem-se aos 19 formandos que terminaram o curso no 1º semestre de 2017

### 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 2016-2017); no CRIP como já terminaram a intervenção 36 clientes é apresentada, neste relatório, a sua avaliação de satisfação.

OBJETIVOS ANUAIS PREVISTOS	Taxa de Concretização dos Objetivos	
	IPI (1)	CRIP(2)
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global	100%	100%
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação quanto ao desempenho dos técnicos	97%	100%

#### Notas:

- (1) – A taxa apresentada pela IPI é anual, pois a Avaliação de Satisfação é medida no final de cada ano letivo.
- (2) – No CRIP, no item “Satisfação global”, 41% ficou satisfeito com o serviço e 59% muito satisfeito; no item “Desempenho dos técnicos”, 33% encontra-se satisfeito e 67% muito satisfeito.

As avaliações de:

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

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

A Avaliação de Impacto dos Clientes ocorre 6 meses após o término de um curso. Como não terminou nenhum entre Dezembro/16 e Janeiro/17 não há dados para responder aos 3 objetivos estabelecidos neste item.

### Relativamente às avaliações de Impacto dos:

- Colaboradores
- Parceiros
- Fornecedores
- Voluntários

Também não há dados, pois só ocorrem no final do ano.



**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
	2016	2017	
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	3	5	Contrato
Terapeuta Ocupacional	1	0	Contrato
Fisioterapeuta	2	1	Contrato
Terapeuta da Fala	1	1	Contrato
Técnica Superior de Serviço Social (TSSS)	3	4	Contrato
Técnico de Acompanhamento e Inserção (TAI)	3	4	Contrato
Formador Interno	4	3	Contrato
Professor do 1º Ciclo	4	5	Contrato
Formador Externo	2	5	Prestação de Serviços
Auxiliar de Serviços Gerais	0	3	Contrato
Técnico de Informática	1	1	Contrato
Técnico de Multimédia	1	1	Contrato
Educador Social	1	2	Contrato
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>42</b>	

Neste semestre de 2017, na A2000, desenvolveram funções 42 pessoas. O ano iniciou com 34 colaboradores e terminou o semestre com 38. Ocorreram as seguintes mudanças no quadro de recursos humanos:

- Foi contratado 1 Psicólogo e mais 4 elementos que fizeram Estágio Profissional: 1 Auxiliar de Serviços Gerais; 1 Técnico de Serviço Social; 1 Educador Social; 1 Psicólogo.
- Ocorreram 3 novas contratações de formadores externos.
- Neste semestre terminaram o contrato: 2 Prof. do 1º Ciclo; 1 Auxiliar de Serviços Gerais (em junho), bem como 1 Formador Externo (em fevereiro).
- No final do semestre: 1 formador interno e 1 Prof. do 1º Ciclo mudaram para a função de TAI.

**Assim, transitaram para o segundo semestre, 32 colaboradores internos, 4 formadores externos e 2 prestadores de serviços (ROC e TOC).**

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	Regime Atual
	2017	
Órgãos de Gestão Voluntários	5	Voluntário
Auxiliar de Serviços Gerais	3	Contrato de Emprego Inserção + (IEFP)
Voluntários	1	Contrato de Voluntariado
Educadora Social	1	Estágio Emprego
Técnico de Serviço Social	1	Estágio Emprego
Psicóloga	1	Estágio Emprego
Auxiliar Administrativo	1	Estágio Emprego
<b>Total</b>	<b>13</b>	

**Nota:**

- (1) – A Educadora Social, a Psicóloga, a Técnica de Serviço Social e o Auxiliar no final do Estágio foram contratados pela A2000.

Transitaram para o segundo semestre os elementos dos Órgãos Sociais, a voluntária, e dois CEI+.

## 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



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

OBJETIVOS ANUAIS PREVISTOS	TAXA DE CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS	DADOS EXPLICATIVOS
Os Colaboradores Internos devem obter uma taxa de ausências inferior a 2,5%	1,98%	<p>Nojo: 16h</p> <p>Faltas Justificadas: 318,5h</p> <p>Baixa médica: 256h</p> <p>Licença de Maternidade: 240h</p> <p>Volume de Horas trabalhadas: 29796 – 830,5h = 28965,5h</p> <p>Taxa de ausência absoluta = <b>2,79%</b></p> <p>Se não forem contabilizadas as horas de Licença de Maternidade a taxa é de: <b>1,98%</b></p>
Os Estagiários Profissionais devem obter uma taxa de ausências inferior a 2%	0%	Não ocorreram faltas.
Os elementos com Contrato de Emprego e Inserção devem obter uma taxa de ausências inferior a 2%	4%	<p>Ocorreram 10 dias de faltas (uma pessoa faltou 4 dias e outra faltou 6 dias).</p> <p>Volume de Horas trabalhadas: 1952 – (4*8+6*8)h = 1872h</p> <p>Taxa de ausência absoluta = <b>4%</b></p>

#### Em Suma:

A taxa de ausências dos colaboradores foi dentro do previsto, aliás se não forem contabilizadas as faltas por Licença de Maternidade (pois a pessoa foi substituída) a taxa até fica abaixo do previsto (1,98%).

Quanto aos CEI+, um contratado nunca faltou, os outros dois faltaram várias vezes, tendo até um deles rescindido o contrato no final de junho.

### 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 2017, passíveis de serem avaliadas no final do 1º semestre.

OBJETIVOS ANUAIS PREVISTOS	TAXA DE CONCRETIZAÇÃO	TAXA DE EXECUÇÃO	DADOS
Obter uma taxa de 80% de execução da formação interna prevista no Plano de Formação dos colaboradores	100%	30%	O Plano de Formação envolvia 2 propostas de formação interna e 3 de externa, para o 1º semestre, as quais foram ministradas (100%). Em termos do Plano global executou-se apenas 30%, pois o 2º semestre contempla mais ações.
Obter uma taxa de 70% de execução da formação externa prevista no Plano de Formação dos colaboradores	100%	75%	O Plano de Formação previa 3 ações de formação externa para o 1º semestre, as quais se concretizaram (100%). Face ao Plano global executou-se 10%.  <b>Saliente-se</b> que os colaboradores frequentaram outras formações para além das previstas em Plano - Em 34 colaboradores, 24 frequentaram 12 ações de formação, num total de 478 horas - em média 24 colaboradores frequentaram 20 horas de formação neste semestre (Formação sobre a Norma ISO9001:2015 (ação de 14horas) foi frequentada por 19 colaboradores) e 10 ainda não frequentaram formação nenhuma.
Obter uma taxa de 90% de retenção dos colaboradores	75%	--	Transitaram, do ano anterior, 22 pessoas com contrato de trabalho a termo. Neste semestre terminavam contrato 12 pessoas - 3 não foram renovados. Significa que ocorreu uma taxa semestral de 75% de retenção.

## 1.4 Envolvimento na Gestão

O envolvimento na gestão, por parte dos colaboradores, concretiza-se principalmente na quantidade de sugestões elaboradas por estes, e no número de reuniões em que puderam participar com a Direção.

Segue-se o quadro de objetivos:



Objetivos Anuais Previstos	DADOS	Taxa de Execução Anual dos Objetivos
Efetuar mensalmente reuniões gerais de colaboradores para disseminar a cultura organizacional, o empowerment, e a promoção de medidas de qualidade	Efetuaram-se 4 reuniões de colaboradores, em 6 meses, i.é., 67% do previsto para o semestre.	33%
Obter mais de 40 sugestões de melhoria de colaboradores	Ocorreram 34 sugestões de colaboradores, i. é., 170%, o que significa que ultrapassou o previsto para o semestre.	85%

**Em suma:** o número de reuniões ficou aquém do previsto, mas o número de sugestões ultrapassou a previsão.

## 2. Recursos Físicos

### 2.1 Recursos Físicos Existentes

Neste semestre a formação profissional decorreu em 8 concelhos (Sta. Marta de Penaguião, Montalegre, Chaves, Baião, Resende, Tabuaço, Armamar e Vila Pouca de Aguiar) 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	
	2	Resende <sup>(1)</sup>	
	2	Chaves	
	2	Montalegre	
	2	Tabuaço	
	1	Armamar	
	1	Vila Pouca	
Sala de formação em culinária, equipada com os equipamentos de cozinha	1	A2000	Formação Profissional
	1	Baião	
	1	Chaves	
	1	Montalegre	
	1	Tabuaço	
	1	Resende	
	1	Armamar	
	1	Vila Pouca	
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

RECURSOS FÍSICOS	Nº	LOCAIS	SERVIÇOS
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	Clínica Social
	6	Espaços de Convívio	GPS
	1	Baião	FP
	1	Resende	FP
	1	Chaves	FP
	2	Montalegre	FP
	1	Tabuaço	FP
	2	Armamar	FP
1	Vila Pouca	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

**Nota:**

- (1) – Durante este semestre mudou-se de instalações em Resende, na perspetiva de melhorar as condições de formação.



## 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.

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.

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, planear os meios para dar as respostas corretas e implementar adequadamente as mudanças requeridas. Face a esta explanação previram-se os seguintes objetivos a alcançar em 2017, na área da inovação:



OBJETIVOS ANUAIS	DADOS	Taxa de Execução dos Objetivos
<b>Serviços: monitorizar a introdução de melhorias/mudanças significativas nos novos referenciais formativos</b>	Há um novo referencial a ser implementado, mas ainda não há resultados.  O CAARPD também é um novo serviço que terá de ser avaliado, quanto a sua forma de implementação.	--
<b>Obter uma taxa 20% de novas candidaturas aprovadas pelos financiadores</b>	Candidaturas cujos resultados foram publicados neste semestre: - INR: 3 projetos – arquivados por falta de documento no ato da candidatura.  Candidaturas de 2017 com resultado pendente: - Capacitação para a Inclusão – POISE, T.O. 3.05	0%
<b>Obter uma taxa de execução de 75% dos serviços concebidos</b>	Não foram concebidos novos serviços, apenas alargamento territorial da Formação Profissional (Mirandela) que ainda não foi implementado.	--
<b>Obter uma taxa de 40% de adesão dos parceiros ao novo serviço</b>	Em formação profissional a taxa de adesão foi de 65,3. No CRIP a taxa foi de 66,7%.	66%

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

OBJETIVOS ANUAIS	DADOS	Taxa de Concretização dos Objetivos
<b>Marketing: Aumentar em 3% a receita com as atividades angariação de fundos</b>	- Definiu-se o Plano de Marketing que no 1º semestre envolveu a realização de 1 evento, a angariação de sócios e de espaço de publicidade na newsletter.  - Comparando o valor alcançado neste semestre com o período equivalente de 2016 verifica-se um aumento de 3%, isto é concretizou-se o objetivo.	100%
<b>Financiamento: Obter uma Taxa 5% de autofinanciamento</b>	Efetuuou-se: - Cobrança de quotas - Venda de serviços - Venda de Merchandising - Consignação do IRS e IVA  Obteve-se uma taxa de 6,2%, neste semestre	120%



OBJETIVOS ANUAIS	DADOS	Taxa de Concretização dos Objetivos
<b>Organizacional e de gestão: Monitorizar um mecanismo de compensação para os colaboradores que propõem inovações que são implementadas e que revelam eficácia</b>	Previu-se: - Diagnosticar problemas - Recolher sugestões - Definir um mecanismo de compensação para os colaboradores que propõem inovações que são implementadas e que revelam eficácia	Em resolução
	Previu-se: - Implementar as sugestões consideradas viáveis e divulgá-las dentro e fora da Organização - Contabilizar a taxa de eficácia das iniciativas inovadoras	Em resolução

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

### 1. Avaliação do cumprimento do Sistema de Gestão da Qualidade

O funcionamento da A2000 assenta em 4 Macroprocessos e 15 processos.

O cumprimento dos princípios dos dois sistemas de qualidade – EQUASS e ISO9001 - depende da taxa de cumprimento dos seus indicadores.

OBJETIVOS ANUAIS	TAXA DE CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS
Cumprir 100% dos indicadores EQUASS	100%

Os dados recolhidos semestralmente não permitem obter informação relativa a todos os indicadores dos Processos da A2000 e da Políticas, pelo que essa análise será realizada apenas no Relatório e Contas.

#### 1.1 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 144 ações provenientes de sugestões, reclamações, auditorias e análise dos indicadores do Relatório Anual de 2016.

Tipo de Constatação	Tipo de Ação			
	A. Melhoria	Correção	A. Corretiva	Ação Preventiva
Sugestão (Colaboradores)	34	-	-	-
Sugestão (Clientes)	22	-	-	-
Análise dos Indicadores	3	-	1	1
Auditoria	62	19	-	-
Reclamação	-	-	2	-
<b>TOTAL</b>	<b>121</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>1</b>



O quadro seguinte apresenta as 121 **Melhorias** sugeridas, as 3 **Ações Corretivas**, a **Ação Preventiva** e as 19 **Correções** resultantes da constatação de situações que não estavam a correr bem.

Assim:

Das 144 ações:

- **Concluídas estão:** 55 (38%). O seu grau de eficácia foi de 98% (apenas uma não foi eficaz)
- **Em resolução estão:** 70 (49%)
- **Abertas estão:** 19 (13%)

Das ações em Resolução e Abertas, 43 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 a taxa de concretização dos objetivos propostos ao nível da melhoria contínua:

OBJETIVOS ANUAIS PREVISTOS	DADOS	Taxa de Concretização dos Objetivos Anuais
Responder a 100% das reclamações recebidas e dentro do prazo	Foram rececionadas este semestre 2 reclamações, que foram respondidas dentro do prazo, ambas relacionadas com a interrupção do serviço devido a problemas de informática e/ou rede de internet	100%
Obter uma taxa de 90% de eficácia de todas as ações corretivas	No Plano da Qualidade constam 3 Ações corretivas, das quais 2 foram fechadas uma com eficácia e uma não eficaz.	50%
Obter uma taxa de 90% de eficácia de todas as ações preventivas	Existe apenas 1 medida preventiva, que ainda se encontra aberta.	--
Obter uma taxa de 90% de eficácia das ações de melhoria sugeridas	Constam no Plano da Qualidade 121 ações de melhoria, das quais 51 foram fechadas e todas foram eficazes.	100%
Nas auditorias internas diminuir 40% de não conformidades, face ao ano anterior	Em 2016 resultaram das auditorias 27 não conformidades. 40% deste nº é 11, portanto <u>a meta é não ultrapassar as 16 não conformidades.</u> Neste semestre resultaram 19 Ações Corretivas ou seja já se ultrapassou o previsível para o ano.	119%
Executar 100% das auditorias Planeadas	Das 4 auditorias planeadas para este semestre foram executadas apenas 2 (50% do previsto), devido à auditoria EQUASS priorizaram-se outras ações.	25%



## 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

Neste semestre avaliaram-se 53 indicadores estabelecidos no Programa de Ação, relativamente aos diversos serviços, o que resultou num total de 43 objetivos concretizados tal como o previsto.

**Assim, a taxa de execução dos objetivos foi de 81%.**

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	83%	Não se cumpriu o objetivo de integração na taxa prevista, ficou abaixo 2,5% do previsto – as razões foram diversas tendo ocorrido de tudo um pouco, alguns formandos não quiseram ficar integrados pela falta de hábitos de trabalho e pelo compromisso envolvido, o qual não estão acostumados a assumir; outros não quiseram abdicar da sua pensão para efetuarem contrato.
IPI	100%	Os principais constrangimentos surgiram na articulação com os Jardins de Infância, Hospital, CPCJ, pois as perceções dos problemas são diferentes, o conhecimento sobre a metodologia de intervenção da IPI é precário.
GPS	100%	Existe um constrangimento permanente, que se relaciona com a assiduidade irregular dos clientes aos Espaços de Convívio, o que tem impacto no alcance dos objetivos.
CRIP	67%	Em AC o nº de novos clientes está aquém do previsto e a nova legislação obriga a que o cliente que seja integrado interrompa o AC – podendo retomá-lo um ano depois se ficar desempregado, pelo que a organização não vê pago o trabalho nele investido, naquele ano. Isto acontece com todos os clientes transitados, que neste momento são a maior parte. O Centro de Emprego continua a ser um entrave à concretização de objetivos, pois não mantém um fluxo contínuo das sinalizações – as suas prioridades não são a reabilitação.
CAARPD	100%	O constrangimento atual prende-se com o facto do Plano de Atividades ter sido feito, sem se conhecer parte dos clientes, o que obriga a que haja necessidade de adaptação. Nas atividades realizadas em Sta. Marta de Penaguião o número de Técnicos é restrito o que dificulta a preparação/ reflexão das atividades a desenvolver.



*Handwritten signature and initials in blue ink.*

	Taxa Concretização dos objetivos do PAO	Constrangimentos
Recursos Humanos	67%	A taxa de ausências dos elementos do CEI+ foi ultrapassada, pois uma contratada estava grávida e outra faltou uma semana e desistiu seguidamente. A taxa de retenção dos colaboradores contratados também foi menor do que o previsto, pois o volume de formação em sala diminuiu.
Envolvimento na Gestão	50%	O número de reuniões gerais dos colaboradores, apesar de maior que no ano anterior, não foi mensal como o previsto.
Inovação	50%	Efetuaram-se quatro novas candidaturas, três não foram aceites e aguarda-se o resultado de outra. Quanto aos novos serviços e mecanismos de compensação para a sugestões inovadoras, são objetivos que ainda não foram tratados.
Plano de Qualidade	67%	Não foram executadas todas as auditorias planeadas e o nº de ações corretivas ultrapassou as 16 previstas

## 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	- A possibilidade de acumular pensão com rendimento do trabalho resolveria algumas situações, aumentando a taxa de integração.
GPS	- A assiduidade não é obrigatória, pelo que se deverá definir objetivos mais concretos com os idosos, que seja possível alcançar em menor tempo possível.
CRIP	- Os objetivos que não se concretizaram prendem-se com questões externas ao desempenho do CRIP, pelo que é importante fazer chegar as nossas questões ao IEFP.
CAARPD	- No próximo ano os clientes já são conhecidos, pelo que será possível planear com maior rigor e dinamizar as atividades de forma a direcioná-las para a integração social. - O recurso a estágios profissionais poderá ser uma forma de contornar a falta de pessoal.
Recursos Humanos	A taxa de retenção dependerá sempre da capacidade financeira, que será sempre oscilante, pois o maior financiador é o FSE. A solução seria a A2000 conseguir um autofinanciamento elevado.
Envolvimento na Gestão	- Agendar as datas mensais das reuniões gerais, para que não haja adiamentos.
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.



Melhorias	
<b>Plano de Qualidade</b>	- 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.





## PARTE II – ANÁLISE DE CONTAS

### BALANÇO EM 30 DE JUNHO DE 2017

RUBRICAS	Notas	Datas	
		30-06-2017	30-06-2016
<b>ACTIVO</b>			
<b>Activo não corrente</b>			
Activos fixos tangíveis		129 847,40	164 802,76
Bens do património histórico e cultural			
Propriedades de investimento		2 838,71	1 947,18
Activos intangíveis			
Investimentos financeiros		120 000,00	1 000,00
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros			
Subtotal		<b>252 686,11</b>	<b>167 749,94</b>
<b>Activo corrente</b>			
Inventários			571,80
Clientes		6 791,02	2 781,37
Adiantamentos a fornecedores			
Estado e outros Entes Públicos		0,02	887,50
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros			
Outras contas a receber		2 306 855,69	220 237,99
Diferimentos		64,44	470 794,61
Outros activos financeiros			
Caixa e depósitos bancários		20 182,05	11 023,00
Subtotal		<b>2 333 893,22</b>	<b>706 296,27</b>
<b>Total do activo</b>		<b>2 586 579,33</b>	<b>874 046,21</b>
<b>FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO</b>			
<b>Fundos patrimoniais</b>			
Fundos			
Excedentes técnicos			
Reservas			
Resultados transitados		59 624,93	35 611,15
Excedentes de revalorização			
Outras variações nos fundos patrimoniais		1 441,00	
Resultado Líquido do período		24 087,58	6 649,02
<b>Total do fundo do capital</b>		<b>85 153,51</b>	<b>42 260,17</b>
<b>Passivo</b>			
<b>Passivo não corrente</b>			
Provisões		20 592,64	15 307,58
Provisões específicas			
Financiamentos obtidos		0,00	0,00
Outras contas a pagar			
Subtotal		<b>20 592,64</b>	<b>15 307,58</b>
<b>Passivo corrente</b>			
Fornecedores		3 017,64	15 299,62
Adiantamentos de clientes			
Estado e outros Entes Públicos		15 968,25	12 065,42
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros			
Financiamentos obtidos		0,00	208 233,54
Diferimentos		2 181 097,08	57 587,19
Outras contas a pagar		258 383,18	523 292,69
Outros passivos financeiros			
Subtotal		<b>2 458 466,15</b>	<b>816 478,46</b>
<b>Total do passivo</b>		<b>2 479 058,79</b>	<b>831 786,04</b>
<b>Total dos fundos patrimoniais e do passivo</b>		<b>2 564 212,30</b>	<b>874 046,21</b>



*Handwritten signature and initials in blue ink.*

## DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZA A 30 DE JUNHO DE 2017

	Notas	PERÍODOS	PERÍODOS
		30-06-2017	30-06-2016
Vendas e serviços prestados		7 321,00	3 200,00
Subsídios, doações e legados à exploração		668 530,65	495 261,34
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		-67 179,86	-51 845,54
Gastos com o pessoal		-289 752,00	-219 453,30
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)			
Provisões (aumentos/reduções)			
Provisões específicas (aumentos/reduções)			
Aumentos/reduções de justo valor			
Outros rendimentos e ganhos		29 963,46	29 169,09
Outros gastos e perdas		-286 145,31	-215 819,23
<b>Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b>		<b>62 737,94</b>	<b>40 512,36</b>
Gastos/reversões de depreciação e de amortização		-32 478,31	-28 829,84
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>		<b>30 259,63</b>	<b>11 682,52</b>
Juros e rendimentos similares obtidos		0,00	0,00
Juros e gastos similares suportados		-6 172,05	-5 033,50
<b>Resultados antes de impostos</b>		<b>24 087,58</b>	<b>6 649,02</b>
Imposto sobre o rendimento do período			
<b>Resultado líquido do período</b>		<b>24 087,58</b>	<b>6 649,02</b>

SANTA MARTA DE PENAGUIÃO, 12 de julho 2017

O TÉCNICO OFICIAL DE CONTAS

*Handwritten signature of the accounting technician.*

A Direção

*Handwritten signatures of the board members: António José Santos, António Luís, António Luís, Maria Soledade Luís Mesquita, and another signature.*

## 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 2017, constata-se um resultado líquido do exercício no montante de €24.087,58 (no 1º semestre de 2016 foi no valor de €6.649,02), sendo por isso um indicador positivo para o 2º semestre.

Em conclusão, da análise dos documentos apresentados pode antever-se que o exercício de 2017, se não ocorrer nenhuma situação extraordinária, apresentará um resultado líquido do exercício positivo.

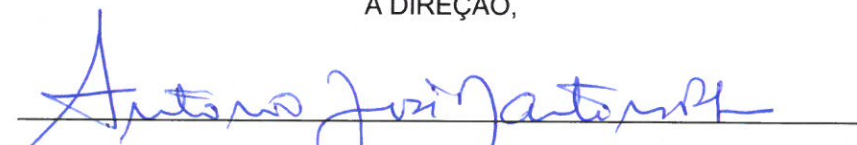
O Relatório Semestral elaborado com a colaboração dos seguintes elementos:

- Chefes de Projeto: Ana Antunes, Lara Carnide, Sofia Pereira, Vânia Pereira, Sofia Pereira.
- Chefe dos Serviços Administrativos: Soledade Mesquita
- Técnica Oficial de Contas: Manuel José Ferreira Franco

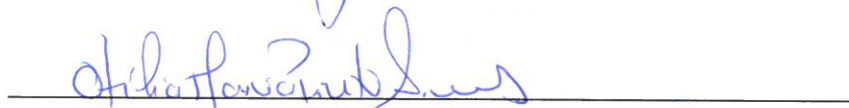
A sua compilação foi efetuada pela Diretora Técnica em estreita colaboração com o Diretor Executivo.

Sta. Marta de Penaguião, 28 de julho de 2017.

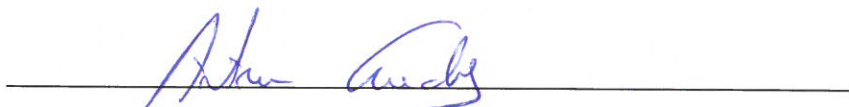
A DIREÇÃO,



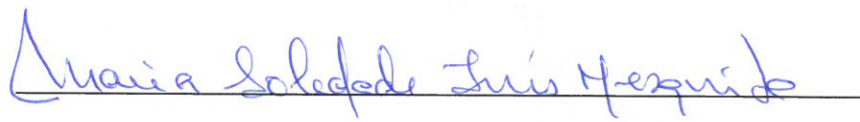
(António José Martins Ribeiro, Presidente)




(Otilia Maria Pinto Simões, Vice-Presidente)



(Artur Manuel da Silva Guedes, Secretário)



(Maria Soledade Luís Mesquita, Tesoureira)



(Amadeu Araújo Cardoso, Vogal)