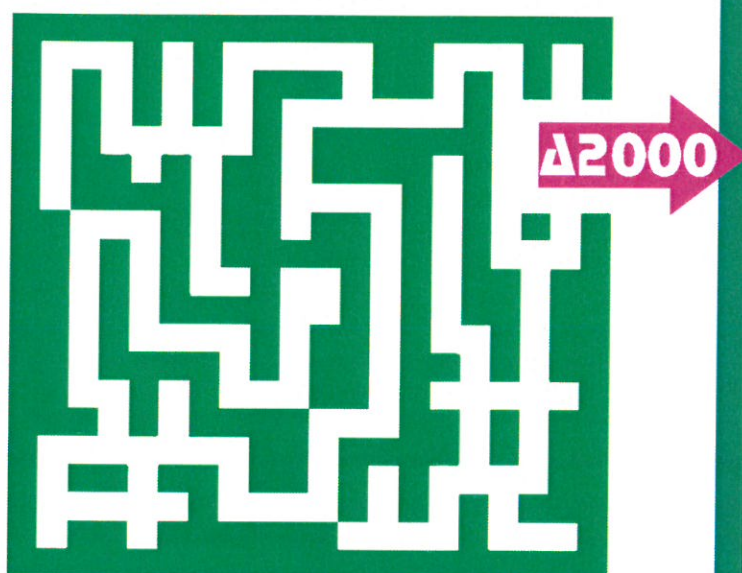


# 2018

## RELATÓRIO SEMESTRAL 30/06/2018



**ASSOCIAÇÃO 2000  
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO**

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

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

*Handwritten signature and initials in blue ink.*

## 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. FORMAÇÃO FINANCIADA.....	6
1.1 Cronograma e localização dos projetos formativos .....	6
1.1.1 Formação para pessoas com deficiência ou incapacidade – Projeto transitado (2016-2018) .....	6
1.1.1.1 Formação Inicial .....	6
1.1.1.2 Formação Contínua.....	7
1.1.2 Formação para pessoas com deficiência ou incapacidade – Projeto Iniciado em 2018 (2018-2020)...	8
1.3 Objetivos dos serviços formativos e sua Operacionalização .....	8
2. FORMAÇÃO NÃO FINANCIADA .....	11
3. SERVIÇOS NÃO FORMATIVOS .....	12
3.1 Cronograma e localização .....	12
3.2 Objetivos dos serviços não formativos e Operacionalização .....	13
<b>CAPÍTULO 2 – PARTICIPAÇÃO DOS STAKEHOLDERS</b> .....	<b>19</b>
1. CLIENTES .....	19
1.1 Caracterização dos clientes dos serviços formativos.....	19
1.2 Caracterização dos clientes dos serviços NÃO formativos.....	19
2. PLANO INDIVIDUAL .....	20
3. PARCEIROS .....	22
4. FORNECEDORES .....	26
5. FINANCIADORES.....	26
6. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS STAKEHOLDERS.....	27
6.1 Avaliação de Satisfação dos Formandos .....	27
6.2 Avaliação de Satisfação dos Clientes dos Serviços Não Formativos .....	27
7. AVALIAÇÃO DE IMPACTO PELOS STAKEHOLDERS.....	28
7.1 Avaliação de Impacto – Clientes .....	29
<b>CAPÍTULO 3 – RECURSOS A ENVOLVER</b> .....	<b>30</b>
1. RECURSOS HUMANOS .....	30
1.1 Caraterização dos Recursos Humanos.....	30
1.1.1 Recursos Humanos: .....	30

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

1.2 Assiduidade dos colaboradores .....	32
1.3 Plano de Desenvolvimento do Colaborador Interno.....	33
2. RECURSOS FÍSICOS .....	34
2.1 Recursos Físicos Existentes .....	34
<b>CAPÍTULO 4 – DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO .....</b>	<b>37</b>
<b>CAPÍTULO 5 - MONITORIZAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE .....</b>	<b>40</b>
1. AVALIAÇÃO DO CUMPRIMENTO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.....	40
1.1 AVALIAÇÃO DO PLANO DE QUALIDADE.....	40
1.1.1 Ações de Melhoria/ Corretivas/ Preventivas implementadas/ a implementar .....	40
1.1.2 Objetivos e Operacionalização .....	41
2. CONSTRANGIMENTOS E MELHORIAS .....	42
2.1 Constrangimentos ao nível da execução .....	42
2.2 Melhorias a implementar .....	43
<b>PARTE II – ANÁLISE DE CONTAS.....</b>	<b>45</b>
BALANÇO EM 30 DE JUNHO DE 2018.....	46
DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZA A 30 DE JUNHO DE 2018 .....	46
1.1 Análise das Contas .....	48

## INTRODUÇÃO

O Relatório Semestral reúne a monitorização semestral do Programa de Ação para 2018. Este comporta ações que promovem a concretização das metas estabelecidas nos 4 eixos do Plano Estratégico da A2000 (Clientes, Serviços, Organização e Gestão, Desenvolvimento e Inovação) e que garantam a qualidade do sistema de gestão, o qual respeita três normativos, a saber, DGERT, EQUASS e ISO9001: 2018.

A concretização dos objetivos propostos conduz à concretização das metas do Plano Estratégico que traduzem 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 2018 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 de 2018:

#### ❖ SERVIÇOS FORMATIVOS

- **Qualificação de pessoas com deficiência ou incapacidade:** envolveu dois projetos formativos:
  - Um que iniciou em 2016 e termina em 2018 e que abrangeu Formação Inicial, onde se ministrou um total de 4752 horas a 65 formandos; e Formação Contínua para 110 formandos, num total de 1258 horas ministradas. Este Projeto teve um volume formativo de 86785 horas.
  - Outro que iniciou em 2018 e terminará em 2020. Envolveu 60 formandos, tendo sido ministradas 3834 horas, o que concretizou um volume de 42565 horas.
- **Formação não Financiada:** ministrou-se um curso de Formação Pedagógica Inicial de Formadores b-learning de 90 horas, a 8 formandos, concretizando-se um volume de 672 horas.

#### ❖ SERVIÇOS NÃO FORMATIVOS

- **Gabinete Psicossocial:** envolveu os Espaços de Convívio em 5 freguesias do concelho, com ações diversas, para 66 idosos.
- **Intervenção Precoce na Infância:** com acordo para 30 crianças dos 0 aos 6 anos de idade, os técnicos da A2000 foram mediadores de 34 casos, neste 1º semestre de 2018. Como a IPI fecha procedimentos segundo o ano letivo, neste ano de 2017-2018 foram da responsabilidade dos técnicos da A2000, 37 crianças.
- **Centro de Recursos para a Inclusão Profissional:** envolveu 3 serviços e abrangeu 107 pessoas: 62 em Informação, avaliação, e orientação para a Qualificação Emprego (IAOQE); 38 em Apoio à Colocação (AC); 7 em Acompanhamento Pós-Colocação (APC).

- **CAARPD – Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social:** envolveu 25 pessoas.
- **Clínica Social:** envolveu a prestação de serviços terapêuticos (Fisioterapia, Terapia da Fala, Psicologia) aos clientes internos e a 3 pessoas da comunidade.

## ➤ EIXO: STAKEHOLDERS

Este eixo abrange a monitorização dos capítulos que se referem aos clientes diretos, colaboradores, voluntários, parceiros, fornecedores e financiadores – de todos os serviços – onde estão estabelecidas algumas 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 **99** Acordos de parceria e estabeleceram-se **22** novos acordos.
- Em termos de **colaboradores durante o semestre colaboraram na A2000 73** pessoas, transitaram para o 2º semestre **54: 6 Voluntários (5 da Direção e 1 do GPS); 38 colaboradores internos; 8 prestadores de serviços (ROC, TOC e 6 formadores externos); 2 CEI+**
- Os **fornecedores** para os serviços correntes de 2018, as empresas submeteram-se aos procedimentos da contratação pública, num total de 5 novos contratos celebrados neste semestre – em alguns serviços já havia fornecedores contratualizados.
- 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 em 6 locais. Mudou-se de instalações em Chaves e iniciou-se formação em Vila Real.

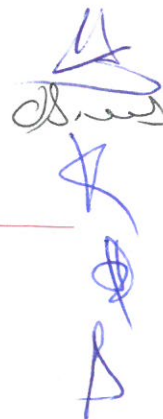
## ➤ EIXO: DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

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.



## PARTE I – ANÁLISE DAS AÇÕES EXECUTADAS



## CAPÍTULO 1 - AÇÕES EXECUTADAS

### 1. Formação Financiada

No Programa de Ação e Orçamento para 2018 foi prevista a realização de formação na Tipologia de Operação 3.01 – Qualificação de pessoas com deficiência e ou incapacidade. O que envolveria o término de um projeto formativo (Formação Inicial e Formação Contínua) – candidatura plurianual iniciada em 2016, tendo em 2018 decorrido em sete locais (Sta. Marta de Penaguião, Baião, Resende, Tabuaço, Armamar e Vila Pouca de Aguiar); e o início de uma nova candidatura com término em 2020, para 7 concelhos (Sta. Marta de Penaguião, Resende, Baião, Chaves, Tabuaço, Armamar e Vila Real).

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 – Projeto transitado (2016-2018)

##### 1.1.1.1 Formação Inicial

Em 2018 deu-se continuidade ao projeto formativo, aprovado para 2016-2018, direcionado a pessoas com deficiência ou incapacidade – Formação Inicial – tendo transitado, para 2018, 65 formandos, dos quais 27 terminaram a formação, tal como apresentado na tabela seguinte:

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	7	620 H
14 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Chaves	04-04-2016 a 06-06-2018	9	620 H
15 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Baião	04-04-2016 a 06-06-2018	11	620 H
16 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Resende	02-05-2016 a 04-07-2018	8	720 H
17 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Tabuaço	01-06-2016 a 31-07-2018	9	720 H
18 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Armamar	01-09-2016 a 30-10-2018	11	720 H
19 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Vila Pouca de Aguiar	02-11-2016 a 31-12-2018	10	732 H
<b>TOTAL</b>			<b>65</b>	<b>4752 H</b>

Em suma:

De todos os cursos de Formação Inicial do projeto transitado, terminaram, durante o semestre, 3 cursos, tendo-se cumprido o previsto.

## 1.1.1.2 Formação Contínua

Neste semestre teve continuidade a Formação Contínua, no âmbito da T.O. 3.01 – Qualificação de pessoas com deficiência e ou incapacidade, em 5 locais: Sta. Marta de Penaguião, Baião, Resende, Chaves, Tabuaço. Durante o semestre terminaram 7 cursos e transitaram para o 2º semestre 4 cursos, também identificados no quadro abaixo:

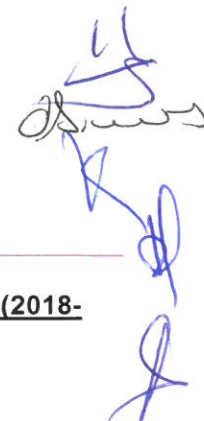
ÁREA FORMATIVA	LOCAL	PERÍODO	Nº DE FORMANDOS	TOTAL DE HORAS PO ISE
22 - Operador de Loja	Sta. Marta de Penaguião	22-01-2018 a 21-02-2018	8	125 H
23 - Auxiliar Educativo		26-03-2018 a 03-05-2018	12	150 H
24 - Empregado de Restauração <sup>(1)</sup>		18-06-2018 a 26-07-2018	10	60 H
22 - Operador de Loja	Baião	01-03-2018 a 29-03-2018	10	125 H
23 - Auxiliar Educativo		07-05-2018 a 12-06-2018	10	150 H
24 - Empregado de Restauração	Chaves	01-03-2018 a 12-04-2018	10	175 H
23 - Auxiliar Educativo <sup>(1)</sup>		11-06-2018 a 13-07-2018	10	90 H
22 - Operador de Loja <sup>(1)</sup>	Resende	18-06-2018 a 16-07-2018	10	60 H
23 - Auxiliar Educativo <sup>(1)</sup>		04-12-2017 a 11-01-2018	10	48 H
22 - Operador de Loja	Tabuaço	01-02-2018 a 05-03-2018	10	125 H
23 - Auxiliar Educativo		09-04-2018 a 16-05-2018	10	150 H
<b>TOTAL</b>			<b>110</b>	<b>1258 H</b>

Nota:

(1) – Curso – num total de 4 – que iniciaram no 1º semestre, mas que transitaram para o segundo.

**Em suma:** O cronograma da Formação Contínua cumpriu-se, tal como o previsto no Pedido de Alteração efetuado em 2017.





## 1.1.2 Formação para pessoas com deficiência ou incapacidade – Projeto Iniciado em 2018 (2018-2020)

### 1.1.2.1 Formação Inicial

Em 2018 deu-se início a um novo projeto formativo aprovado para o período 2018-2020, direcionado a pessoas com deficiência ou incapacidade – **Formação Inicial**.

ÁREA FORMATIVA	LOCAL	PERÍODO	Nº DE FORMANDOS	TOTAL DE HORAS PO ISE
1 - Auxiliar de Serviços Gerais II	Sta. Marta de Penaguião	02-01-2018 a 27-02-2020	11	720 H
2 - Auxiliar de Serviços Gerais II	Baião	02-01-2018 a 27-02-2020	10	720 H
3 - Auxiliar de Serviços Gerais II	Chaves	02-01-2018 a 27-02-2020	10	720 H
4 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Armamar	02-01-2018 a 27-02-2020	9	720 H
5 - Auxiliar de Serviços Gerais II	Resende	01-03-2018 a 24-04-2020	10	480 H
7 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Vila Real	01-03-2018 a 28-04-2020	10	474 H
<b>TOTAL</b>			60	3834 H

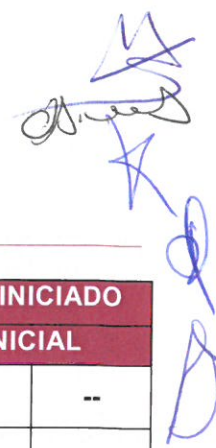
#### Nota:

Não foram aprovados 2 cursos desta nova candidatura, um dos quais iria iniciar no 1º semestre em Vila Pouca de Aguiar e outro em Baião no 2º semestre. Estava previsto o início de um curso em Tabuaço, para o primeiro semestre, mas só iniciou em julho.

## 1.3 Objetivos dos serviços formativos e sua Operacionalização

Os serviços formativos, no 1º semestre de 2018, concretizaram os seguintes objetivos:

OBJETIVOS PREVISTOS	PROJ. TRANSITADO				PROJ. INICIADO	
	F. INICIAL		F. CONTINUA		F. INICIAL	
	Taxa de Concretização <sup>(1)</sup>	Taxa de Execução <sup>(2)</sup>	Taxa de Concretização	Taxa de Execução	Taxa de Concretização	Taxa de Execução
Obter 90% de taxa de Execução Física	96,3%	75,7%	99,9%	84%	97,8%	36,9%
Obter 98% de taxa de Execução Financeira <sup>(3)</sup>	Taxa de Concretização		Taxa de Execução		116,5%	44%
	81%		64%			



OBJETIVOS PREVISTOS	PROJ. TRANSITADO				PROJ. INICIADO	
	F. INICIAL		F. CONTINUA		F. INICIAL	
Obter uma taxa de 90% de certificação	100%	47%	100%	--	--	--
Obter uma taxa até 10% de rescisão/ desistência	4,6%	50%	0%	--	1,8%	--
Obter uma taxa de assiduidade de 90%	98,7%	--	99,9%	--	99,3%	--
Obter uma taxa de 75% de integração profissional dos clientes com incapacidade que terminaram formação em 2018	74%	--	--	--	--	--

**Nota:**

- (1) – A “Taxa de concretização” é calculada em função do executado no 1º semestre de 2018.
- (2) – A “Taxa de Execução” é calculada em função do previsto para o ano de 2018.
- (3) – O cálculo financeiro é do projeto formativo global, pelo que não se separou a formação inicial da contínua.

Quadro explicativo dos resultados obtidos:

Objetivos Previstos	Tip.	Notas Explicativas
Obter 90% de taxa de Execução Física	F. Inicial (2016-2018)	<p>Neste semestre a Formação Profissional Inicial abrangeu 65 formandos.</p> <p>O volume previsto era de 44220h, mas ocorreram 3 rescisões e 593 horas de faltas, pelo que o volume executado foi de 42565: 96,3%.</p> <p>Em termos de execução anual, para o 1º semestre estava previsto um volume de formação superior ao 2º semestre, o que significa que para o 1º semestre se previu a execução de 78,7% e executou-se 75,7% (houve desistências e faltas).</p>
	F. Contínua	<p>Neste semestre a Formação Profissional Contínua abrangeu 110 formandos distribuídos por 11 cursos, como apenas terminaram 7 cursos, apenas 70 formandos concluíram formação no 1º semestre.</p> <p>O volume previsto era de 12630h, mas ocorreram 6 horas de faltas, pelo que o volume executado foi de 12624h: 99,9%.</p> <p>Em termos de execução anual, para o 1º semestre estava previsto um volume de formação superior ao 2º semestre, o que significa que para o 1º semestre se previu a execução de 84,3% e executou-se 84,27%, pois apenas ocorreram 6h de faltas.</p>
	F. Inicial (2018-2020)	<p>Neste semestre a Formação Profissional Inicial abrangeu 60 formandos.</p> <p>O volume previsto era de 3834h, mas ocorreram 2 rescisões e 258 horas de faltas, pelo que o volume executado foi de 42565: 97,8%.</p> <p>Em termos de execução anual, para o 1º semestre estava previsto um volume de formação inferior ao 2º semestre, o que significa que para o 1º semestre se previu a execução de 37,8% e executou-se 36,99% (ocorreram duas desistências).</p>

Objetivos Previstos	Tip.	Notas Explicativas
<b>Obter 98% de taxa de Execução Financeira</b>	Formação transitada (2016-2018)	A execução financeira é executada por projeto, pelo que não se separa a formação inicial da contínua, observa-se que, face ao previsto, o valor executado foi inferior em cerca de 19%.
	Formação iniciada em 2018 (2018-2020)	Na execução financeira do 1º semestre observa-se que, face ao previsto para o semestre, o valor executado foi superior em cerca de 16,5%.
<b>Obter uma taxa de 90% de certificação</b>	F. Inicial (ambos os projetos)	<p>Apenas o projeto formativo iniciado em 2016 teve cursos a terminar: concluíram 27 formandos e foram todos certificados.</p> <p>Este projeto ainda terá cursos a decorrer no 2º semestre, mas em menor volume do que no 1º semestre.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 608 consultas de psicologia</li> <li>- 116 consultas de terapia da fala</li> <li>- 136 consultas de fisioterapia</li> <li>- 10 contactos telefónicos com instituições</li> <li>- 18 acompanhamentos a serviços</li> <li>- 20 contactos com significativos</li> <li>- 16 contactos com outros serviços</li> <li>- 2 visitas domiciliárias</li> <li>- 55 atendimentos a formandos</li> <li>- 71 reuniões de equipa</li> <li>- 13 sessões de alfabetização</li> </ul>
	F. Contínua	<p>Terminaram 70 formandos e foram todos certificados.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 12 consultas de terapia da fala</li> <li>- 11 consultas de fisioterapia</li> <li>- 15 atendimentos a formandos</li> <li>- 18 reuniões de equipa</li> </ul>
<b>Obter uma taxa até 10% de rescisão/ desistência</b>	F. Inicial (2016-2018)	Neste semestre ocorreram: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 desistências</li> <li>- 1 rescisão</li> </ul>
	Contínua	Neste semestre não ocorreram: desistências/rescisões
	F. Inicial (2018-2020)	Neste semestre ocorreram: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 desistência</li> <li>- 1 rescisão</li> </ul>
<b>Obter uma taxa de assiduidade de 90%</b>	F. Inicial (2016-2018)	No âmbito da formação inicial ocorreram 593 horas de faltas.



Objetivos Previstos	Tip.	Notas Explicativas
	Continua	No âmbito da formação contínua ocorreram 6 horas de faltas.
	F. Inicial (2018-2020)	No âmbito da formação inicial ocorreram 258 horas de faltas.
<b>Obter uma taxa de 75% de integração profissional dos clientes com incapacidade que terminaram formação em 2018</b>	F. Inicial (2016-2018)	<p>Concluíram 27 formandos. Há data deste relatório, 20 foram integrados profissionalmente, com Medidas de Apoio do IEFP e 7 foram encaminhados para o Centro de Recursos, também com perspetivas de integração.</p> <p>Saliente-se ainda que, neste 1º semestre ocorreram:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 42 atendimentos a significativos</li> <li>- 33 contactos com outras instituições</li> <li>- 42 contactos telefónicos com formandos</li> <li>- 1307 visitas de acompanhamento a formandos em FPCT</li> <li>- 32 contactos telefónicos com entidades de FPCT</li> <li>- 17 prospeções de mercado</li> <li>- 2 visitas domiciliárias</li> </ul>

### 1.3 Desistências/ rescisões

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

Ocorreram 2 rescisões e 3 desistências:

- as 2 rescisões ocorreram devido ao limite da faltas ter sido ultrapassado;
- 1 desistência ocorreu devido a problemas de saúde do formando;
- 1 desistência ocorreu porque o formando não mostrou interesse na realização da Formação Prática em Contexto de Trabalho (componente obrigatória);
- 1 desistência ocorreu porque a formanda recebeu, antes do término do curso, uma proposta para realizar um estágio profissional.

## 2. Formação Não Financiada

Neste semestre ocorreu um curso de Formação Pedagógica Inicial de Formadores, em regime b-learning. Face ao previsto no Programa Operacional, os objetivos se concretizaram da seguinte forma:

OBJETIVOS PREVISTOS	F. INICIAL	
	Taxa de Concretização	Taxa de Execução
<b>Obter 90% de taxa de Execução Física</b>	<b>74,7%</b>	<b>37%</b>



OBJETIVOS PREVISTOS	F. INICIAL	
Obter uma taxa de 90% de certificação	70%	35%
Obter uma taxa até 10% de rescisão/ desistência	10%	5%
Obter uma taxa assiduidade de 90%	100%	--

Objetivos Previstos	Notas Explicativas
Obter 90% de taxa de Execução Física	<p>Para 2018, previu-se a realização de 2 cursos de Formação Inicial Pedagógica para Formadores (FIPF) num total de 20 formandos (Volume Anual previsto de 1800 horas).</p> <p>Realizou-se 1 curso com 8 pessoas, em que uma desistiu ao fim de 42 horas.</p> <p>Volume concretizado de 672h (74,7% do volume previsto para o semestre).</p>
Obter uma taxa de 90% de certificação	Foram certificados 7 formandos – 70% do previsto para o semestre.
Obter uma taxa até 10% de rescisão/ desistência	<p>Previu-se que em 20 formandos/ano, seria razoável que 2 desistissem (10%).</p> <p>Neste semestre desistiu 1 formando (10%):</p>
Obter uma taxa assiduidade de 90%	Não ocorreram faltas.

### 3. Serviços Não Formativos

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

Contudo, foram aprovadas 3 candidaturas efetuadas ao INR (Instituto Nacional de Reabilitação), e que tiveram início em maio, tendo uma já terminado.

#### 3.1 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

SERVIÇO	LOCAIS	PERÍODO
- 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
<b>INR</b> - GAPRIC DOURO SUL - CIDADANIA EM AÇÃO - ACANTONAMENTO	- Armamar e Tabuaço - Mondim de Basto - Sta. Marta de Penaguião	- 2 dias por semana - 2 dias por semana - 5 dias

### 3.2 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>	68%	NA	NA
CRIP	IAOQE	Taxa Conc	79%	Taxa Conc 1,9%
		Taxa Exec	39%	

	AC	Taxa Conc	131%	39%	Taxa Exec	1,4%
		Taxa Exec	76%	19,5%		
	APC	Taxa Conc	50%	67%		
		Taxa Exec	50%	33,5%		
CAARPD	Taxa Conc		100%	100%	4%	
	Taxa Exec		50%	50%	4%	

**Nota:**

- (1) – “Taxa de concretização” é calculada em função do executado no 1º semestre de 2018.
- (2) – A “Taxa de Execução” é calculada em função do previsto para o ano de 2018.
- (3) – A taxa de execução é maior no 1º semestre porque o segundo tem apenas 5 meses, pois em agosto não há 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 a atividades programadas (avaliações, encaminhamentos desenvolvimento de competências pessoais, relacionais e familiares).</p> <p>Os procedimentos da IPI efetuam-se por ano letivo, pelo que em junho fecha um ciclo de IPI, assim, no ano letivo 2017-2018 a ELI de Sta. Marta de Penaguião Relatório abrangeu 90 crianças, e os técnicos da A2000 foram mediadores de caso de 37 crianças (durante o ano letivo duas saíram por mudança de residência e uma teve alta, por fim da intervenção) e realizaram:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 291 reuniões com outros intervenientes diretos e parceiros entidades cooperantes;</li> <li>- 131 intervenções em domicilio;</li> <li>- 55 atendimentos diversos (em gabinete, na escola, etc.);</li> <li>- 441 contactos telefónicos com famílias</li> <li>- 205 contactos telefónicos com outras entidades parceiras/cooperantes;</li> <li>- 382 intervenções em contexto de escola</li> <li>- 58 avaliações (SGSII, de Fisioterapia; de Terapia da Fala; de Psicologia;</li> </ul> <p><b>O 1º semestre de 2018 iniciou-se com 25 crianças (mediação de caso da A2000) transitadas de 2017 e durante este 1º semestre/2018 saiu uma por mudança de residência, em contrapartida entraram 10, pelo que o semestre terminou com 34 crianças em gestão de caso, o que envolveu, neste semestre, a realização de:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 123 reuniões com outros intervenientes diretos e parceiros entidades cooperantes;</li> </ul>



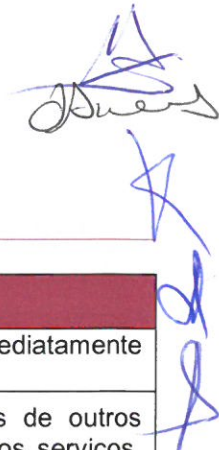
Objetivos Previstos	Tip.	Notas Explicativas
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 55 intervenções em domicílio;</li> <li>- 47 atendimentos diversos (em gabinete, na escola, etc.);</li> <li>- 225 contactos telefónicos com famílias</li> <li>- 114 contactos telefónicos com outras entidades parceiras/cooperantes;</li> <li>- 246 intervenções em contexto de escola</li> <li>- 35 avaliações (SGSII, de Fisioterapia; de Terapia da Fala; de Psicologia.</li> </ul>
Obter 95% de taxa de Execução Física	CRIP	<p>Para 2018 previu-se que seriam acompanhados 142 clientes, dos quais, 42 seriam transitados e 100 seriam novos clientes.</p> <p>Foram acompanhados, no primeiro semestre, um total de 107 clientes no CRIP, 75% do previsto para o ano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego:</b> 62 Clientes (13 transitados e 49 novos, o que equivale a um cumprimento de 79% dos objetivos anuais) – destes, 2 foram Produtos de Apoio / Ajudas Técnicas e 2 foram para Avaliação da Capacidade de Trabalho. <b>Neste semestre: 53 terminaram e 9 continuam.</b></li> <li>- <b>Apoio à Colocação:</b> 38 clientes (25 transitados e 13 novos, o que equivale a um cumprimento de 76% dos objetivos anuais), destes, <b>22 continuam em AC, 2 desistiram</b> (1 porque emigrou e outro integrou formação), <b>7 estão suspensos devido a integração em medidas de emprego e 7 terminaram</b> (4 foram já integrados em medidas de emprego, 1 aguarda candidatura a CEAMA pela entidade; 2 foram integrados em formação).</li> <li>- <b>Acompanhamento Pós-Colocação:</b> 7 clientes (4 transitados, 3 novos clientes, o que equivale a um cumprimento de 50% dos objetivos anuais). Destes 7, <b>3 terminaram</b> (todos mantiveram atividade) e <b>4 permanecem.</b></li> </ul> <p>A medida IAOQE e AC já ultrapassaram o previsto para o primeiro semestre, sendo necessário efetuar no início do segundo semestre um Pedido de Alteração ao Plano de Ação, visto que as vagas existentes, nomeadamente no IAOQE, não serão suficientes para abranger todos os destinatários previstos.</p> <p><b><u>Saliente-se que estas ações envolveram:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 19 Atendimento em gabinete</li> <li>- 4 Visitas domiciliárias</li> <li>- 144 Contactos com clientes</li> <li>- 35 Contactos com significativos</li> <li>- 44 Prospecções de mercado</li> <li>- 403 Visitas de acompanhamento às entidades acolhedoras</li> <li>- 82 Contactos com entidades</li> <li>- 48 Contactos com serviços</li> <li>- 3 Reuniões de equipa técnica</li> <li>- 389 Horas de Avaliação/Orientação (média de 6h por cliente)</li> <li>- 3350 Horas de Estágios de Orientação Vocacional</li> <li>- 9983,5 Horas de Formação Prática em Contexto de Trabalho</li> </ul>



Objetivos Previstos	Tip.	Notas Explicativas
<p><b>Obter 95% de taxa de Execução Física</b></p>	<p>GPS</p>	<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 23 sessões (57.5% executado) e contou com a presença de 7 clientes, com uma assiduidade de 37%.</p> <p><b><u>Espaço de Convívio de Lobrigos (S. Miguel e S. João) e Sanhoane:</u></b> foram desenvolvidas 25 sessões (62.5% executado), com 21 clientes, com uma assiduidade de 54%.</p> <p><b><u>Espaço de Convívio de Fontes:</u></b> realizaram-se 22 sessões (55% executado) com a participação de 9 clientes, com uma assiduidade de 57%.</p> <p><b><u>Espaço de Convívio de Louredo e Fornelos:</u></b> foram realizadas 25 sessões no Espaço de Convívio (62.5% executado) com a participação de 17 clientes, com uma assiduidade de 59%.</p> <p><b><u>Espaço de Convívio de Alvações do Corgo:</u></b> realizaram-se 23 sessões (57.5% executado) com a participação de 12 clientes, com uma assiduidade de 65%.</p> <p><b>No global fizeram-se 45 Contactos telefónicos com clientes e 6 Briefings.</b></p>
<p><b>Obter 95% de taxa de Execução Física</b></p>	<p>CAARPD</p>	<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 1 cliente</li> <li>- <b>Reabilitação Social:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>*com <b>10 clientes</b> residentes em Santa Marta de Penaguião.</li> <li>*com <b>5 clientes</b> residentes em Peso da Régua, mas que frequentaram as atividades desenvolvidas em Santa Marta de Penaguião</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Portanto, no 1º semestre, em SMP foram atendidos 16 clientes (2 destes estão incluídos em Atividades laborais)</b></p> <p>Nesta modalidade foram envolvidos 122 dias de atividade, nos quais se realizaram 244 atividades, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 67 Atividades Ocupacionais</li> <li>- 56 Atividades Funcionais</li> <li>- 18 Sessões de Hidroterapia</li> <li>- 6 Sessões de Hipoterapia</li> <li>- 95 Atividades de Desenvolvimento Pessoal e Social</li> <li>- 2 Atividades Socioculturais</li> </ul> <p>De salientar que os clientes foram distribuídos pelas diferentes atividades, de forma a responder às necessidades destes e aos recursos humanos e físicos existentes.</p> <p><b>Em Mesão Frio desenvolveram-se:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Atividades de Acompanhamento Social</b> com 2 clientes (1 desistiu por não se envolver com os objetivos definidos)</li> </ul>



Objetivos Previstos	Tip.	Notas Explicativas
		<p>- <b>Reabilitação Social</b> com 5 clientes</p> <p><b>Portanto, no 1º semestre, em Mesão Frio foram atendidos 7 clientes (1 destes está incluído em Atividades laborais; outro apenas com atividades ludicoterapêuticas (psicologia e fisioterapia)) o que envolveu 46 atividades, nomeadamente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 17 Atividades Ocupacionais</li> <li>- 10 Atividades Funcionais</li> <li>- 1 Sessões de Hidroterapia</li> <li>- 15 Atividades de Desenvolvimento Pessoal e Social</li> <li>- 1 Atividade Laboral</li> </ul> <p><b>Em Mondim de Basto desenvolveram-se:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atividades de Acompanhamento Social com 2 clientes.</li> </ul> <p>No âmbito global da Resposta Social foram efetuadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 40 Visitas domiciliárias</li> <li>- 14 Contactos telefónicos com clientes</li> <li>- 124 Contactos com significativos</li> <li>- 33 Atendimentos em Gabinete</li> <li>- 62 Contactos (segurança Social, Centros de Saúde, Hospital...)</li> <li>- 52 Sessões de psicologia</li> <li>- 84 Sessões de Fisioterapia</li> <li>- 62 Sessões de Terapia da Fala</li> </ul>
<b>Obter 100% de taxa de Execução Financeira</b>	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 efetuado em função do número de clientes que termina o seu percurso.</b> Assim: <ul style="list-style-type: none"> <li>- IAOQE – previu-se que terminassem no ano 75 clientes, já terminaram no 1º semestre 53 (ultrapassou-se o previsto para o semestre).</li> <li>- AC - previu-se que terminassem no ano 48 clientes, terminaram o percurso no 1º semestre 9 (ficou abaixo do previsto).</li> <li>- APC - previu-se que terminassem no ano 15 clientes, terminaram no 1º semestre 3 (ficou abaixo do previsto).</li> </ul>
	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, houve uma mudança de residência, mas foi encaminhada para outra ELI.
	CRIP	Durante o primeiro semestre ocorreram duas desistências na medida de AC, o que significa uma taxa de 1,9%, num total de 107 clientes atendidos no primeiro semestre.
	GPS	<b>Espaços de Convívios:</b> Não existem desistências, pois os clientes participam mediante a disponibilidade.



Objetivos Previstos	Tip.	Notas Explicativas
	CAARPD	Existiu apenas uma desistência, cuja vaga foi imediatamente ocupada.
<b>Clínica Social</b>		A Clínica Social atende clientes internos provenientes de outros serviços cujas sessões são contabilizadas nos respectivos serviços. Contudo também atende pessoas da comunidade e, neste semestre atendeu 3 clientes adultos, externos, em Fisioterapia (2 dos quais com deficiência). Realizaram-se um total de 34 sessões de Fisioterapia.

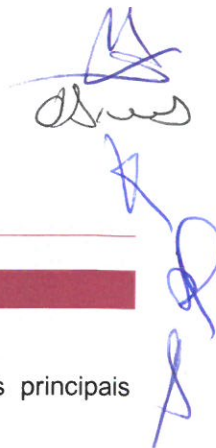
### 3.3 Desistências

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

- Ocorreram duas desistências em Apoio à Colocação, uma devido a mudança de residência (emigrou), outro devido a ter ingressado em formação.

#### B) CAARPD

- Ocorreu uma desistência por desconfiança da cliente face às atividades propostas e como a família vive distante não se conseguiu suporte para o esclarecimento das questões levantadas.



## 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.

No 1º semestre ainda não há informação recolhida sobre os stakeholders, pois é apenas no final do ano que ocorre, exceto no caso dos cursos que acabam durante o ano e dos clientes do CRIP, cujos processos terminem, pelo que neste capítulo apenas serão apresentados esses dados.

### 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	--	125	125
	Contínua	--	110	110
Formação Pedagógica Inicial de Formadores (FIPF)		8	--	8
<b>Total</b>				<b>243</b>

Em suma:

Os serviços formativos envolveram **243 formandos**, sendo que 8 foram da tipologia FIPF.

#### 1.2 Caracterização dos clientes dos serviços NÃO formativos

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

SERVIÇOS	CRIANÇAS		ADULTOS		IDOSOS	TOTAL
	Com Def.	Sem Def.	Com Def.	Sem Def.		
<b>Gabinete Psicossocial</b>	-	-	-	--	66	66

SERVIÇOS		CRIANÇAS		ADULTOS		IDOSOS	TOTAL
		Com Def.	Sem Def.	Com Def.	Sem Def.		
Intervenção Precoce na Infância		12	23	1	32 <sup>(1)</sup>	--	68
Centro de Recursos para a Inclusão Profissional	IAOQE	--	--	62	--	--	62
	AC	--	--	38	--	--	38
	APC	--	--	7	--	--	7
Clínica Social (clientes externos)		--	--	2	1	--	3
CAARPD		--	--	25 <sup>(2)</sup>	--	--	25
Projetos INR	Acantonamento	--	--	20	--	--	7 <sup>(3)</sup>
	GAPRIC – Douro Sul	--	--	20	--	--	20
<b>TOTAL</b>		<b>12</b>	<b>23</b>	<b>162</b>	<b>33</b>	<b>66</b>	<b>296</b>

**Nota:**

- (1) – Na IPI apesar da criança ser o elemento principal a intervenção envolve, pelo menos um dos pais, que é o pilar da comunicação e continuidade da intervenção, por isso são também aqui contabilizados (nota: há 1 par de gémeas na Intervenção 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 março um cliente saiu, sendo substituído por outro.
- (3) – Neste projeto apenas se contaram os 7 participantes provenientes do MAPADI, pois os provenientes da A2000 já são contabilizados no respetivo serviço (CAARPD).

**Em suma:**

**Pelos 5 serviços não formativos passaram 296 clientes**, dos quais 32 foram significativos das crianças de IPI.

## 2. Plano Individual

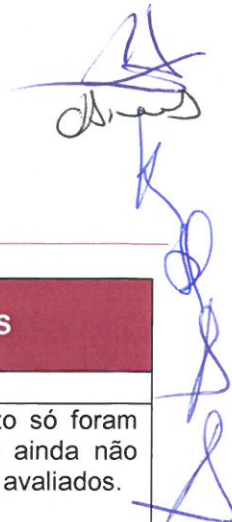
Todos os clientes da A2000 que frequentaram um serviço fizeram um Plano Individual (PI) onde assinalaram os objetivos que pretendiam alcançar com a intervenção da A2000.

Note-se que se o serviço tiver um período de intervenção superior a 6 meses, os clientes 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 ou se for pouco frequentes, efetua-se um Plano de Intervenção onde são definidos menos objetivos a concretizar.

O quadro seguinte apresenta a percentagem de Planos Individuais ou de Intervenção, 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:</b> <b>Obter uma taxa de 70% de eficácia na globalidade dos PI's</b>	F. Inicial (2016-2018)	100%	<p>Avaliaram-se, neste semestre, 37 Planos de Individuais, os restantes 28 ainda não completaram 6 meses de realização.</p> <p>Neste semestre terminaram 3 cursos, pelo que se avaliaram todos os objetivos dos PI's, e no curso que continua apenas se avaliaram os objetivos deste semestre. Assim, definiram-se 339 objetivos e foram cumpridos 321 objetivos.</p>
	F. Contínua	99%	<p>Avaliaram-se, neste semestre, 70 Planos de Intervenção, porque 40 formandos ainda não concluíram a formação.</p> <p>- Definiram-se 292 objetivos os quais foram cumpridos.</p>
<b>Formação Pedagógica Inicial</b>		100%	<p>Foram realizados 8 PI's. Contudo, apenas 7 foram avaliados (1 formando desistiu).</p> <p>Verificou-se que os 7 PI's foram 100% eficazes, concretizaram-se todos os objetivos.</p>
<b>CRIP:</b> <b>Obter uma taxa de 70% de eficácia na globalidade dos PI's</b>		92%	<p>Foram avaliados apenas os PI dos 63 clientes que terminaram as intervenções, verificou-se que 58 PI foram eficazes (92%).</p> <p>Os 63 PI's envolveram um total de 111 objetivos, dos quais se cumpriram 102 objetivos (91,9%). Por medida a % de PI's eficazes foi:</p> <p>IAOQE – 90%</p> <p>AC – 100%</p> <p>APC – 67% (2 PI eficazes em 3)</p>
<b>IPI:</b> <b>Obter uma taxa de 70% de eficácia na globalidade dos PI's</b>		92%	<p>Neste semestre, os técnicos da A2000 geriram 35 PI's, mas apenas avaliaram 25, pois um foi interrompido por mudança de residência e 9 entraram nos 2 últimos meses.</p> <p>Estes 25 PI's envolveram 151 objetivos e concretizaram-se 136 (90% de concretização global dos objetivos). Revelaram-se eficazes 23.</p>
<b>GPS:</b> <b>Obter uma taxa de 70% de eficácia na globalidade dos PI's</b>		84%	<p>Nos Espaços de Convívio foram realizados 66 PI, contudo apenas foram avaliados 63, pois 3 não frequentaram assiduamente as atividades. Destes 63, 53 foram eficazes (84% de eficácia dos PI's) e envolveram 246 objetivos individuais, dos quais 205 foram alcançados – <b>ou seja cumpriu-se 83% dos objetivos definidos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Espaço de Convívio de Lobrigos: 80%</li> <li>- Espaço de Convívio de Sever: 67%</li> <li>- Espaço de Convívio de Alvações do Corgo: 100%</li> <li>- Espaço de Convívio de Fontes: 87,5%</li> <li>- Espaço de Convívio de Louredo/Fornelos:</li> </ul>



OBJETIVOS ANUAIS	TAXA DE CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS	DADOS EXPLICATIVOS
		82%
<b>CAARPD:</b> Obter uma taxa de 70% de eficácia na globalidade dos PI's	75%	Foram realizados 24 PI, no entanto só foram avaliados 20, pois os restantes 4 ainda não fizeram 6 meses, para poderem ser avaliados.  Dos 20 PI's, 15 são eficazes (75%). Estes PI's envolveram 66 objetivos, dos quais se concretizaram 56 (85%).

### 3. 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.

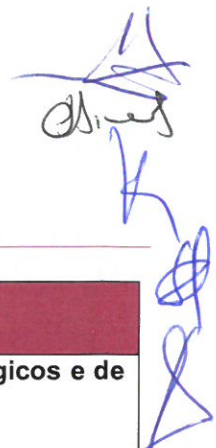
Segue-se a lista dos parceiros por serviço, note-se que alguns são comuns aos vários serviços, outros são específicos de cada um.

SERVIÇOS	PARCERIAS ESTABELECIDAS
<b>Formação para Pessoas com Deficiência ou Incapacidade</b>	<b>A tipologia 3.01 envolveu 63 parceiros (destes 54 foram de Cooperação, 6 foram de Cooperação e Estratégicos e 3 foram apenas Estratégicos). Em 2018 apenas foram estabelecidas 10 novas parcerias.</b>  <b>Parceiros Estratégicos:</b>  Municípios de Baião, Resende, Chaves, Armamar, Sta. Marta de Penaguião, Tabuaço, Fundação Gaspar e Manuel Cardoso, Centro de Formação do IEFP de Vila Real, Centro de Formação do IEFP de Chaves.



SERVIÇOS	PARCERIAS ESTABELECIDAS
	<p><b>Parceiros Funcionais, ao nível da FPCT, por concelho:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Vila Real</b> - Magalhães &amp; CA. Lda.; "Carlos Manuel Lopes Dias"; Lda.; Fundação "Casa de Mateus"; ADESCO – Associação para o Desenvolvimento Comunitário;</li> <li>- <b>Santa Marta de Penaguião</b> – Município de Santa Marta de Penaguião.</li> <li>- <b>Armamar</b> – Minipaiva, Supermercados Lda.; Câmara Municipal de Armamar; Restaurante Mira O Douro, Lda.; Santa Casa da Misericórdia de Armamar; Associação de Solidariedade Social e Recreativa de S. Cosmado; Associação Social Desportiva e Recreativa de Aricera; Cabeleireiro NVP Lda.; Junta de Freguesia de Aldeias; Pastelaria Fundação Lda.</li> <li>- <b>Lamego</b> - "Maria Estela Duarte Guedes"(Florista Jardim); Delícias de Lamego Lda.</li> <li>- <b>Mesão Frio</b> – Ferreira e Sousa Lda.;</li> <li>- <b>Tabuaço</b> – Santa Casa da Misericórdia de Tabuaço; Município de Tabuaço; Gigocheio Lda; Sociedade Vitícola Foz do Távora, Lda; Junta de freguesia de Longa; Tablandi, Comércio de Materiais de Construção Lda; José Manuel Nunes Cardoso (Pastelaria Cátia); Bernardo Maria Freire e Albuquerque Nápoles de Carvalho (Quinta do Monte Travesso); José de Almeida Pinto (Padaria de Barcos); Confifruit Douro Lda.</li> <li>- <b>Baião</b> – Associação de Trabalhadores da Câmara Municipal de Baião; Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Baião; Câmara Municipal de Baião; Centro Social de Santa Cruz do Douro; Mercados de Eiriz – José Manuel Sousa Pinto da Costa; Santa Casa da Misericórdia de Baião; Cafeteria Camões.</li> <li>- <b>Resende</b> – Casa do Povo de Resende; Câmara Municipal de Resende; Junta de Freguesia de Paus; Jonathan e Tooley Associados Lda.; Verdade &amp; Ternura Unipessoal, Lda.; Petisqueira Odete; Restaurante Pizzaria Pitas; Hiper Melo Unipessoal, Lda.</li> <li>- <b>Chaves</b> – Junta de Freguesia de Santa Maria Maior; Prazeres da Terra; Câmara Municipal de Chaves; Lavagens Nquimicos; Junta de Freguesia de Madalena e Samaiões; Centro Social de Abobeira/Valdanta; Sigmacometa; Idalina Lda. (MR. Car).</li> <li>- <b>Vila Pouca de Aguiar</b> - Câmara Municipal de Vila Pouca de Aguiar; Agrupamento de Centros de Saúde Alto Tâmega e Barroso; Canalizadora Aguiarense; Viveiros Carvalho e Carvalho; Santa Casa da Misericórdia de Vila Pouca de Aguiar; Casa da Fonte Pequena S.A; Gráfica Espaço Design; Junta Freguesia de Vila Pouca de Aguiar; Centro Social e Paroquial Padre Sebastião Esteves; Oficina Round Road.</li> </ul>





SERVIÇOS	PARCERIAS ESTABELECIDAS
<b>Gabinete Psicossocial</b>	<p><b>Mantiveram-se os 6 parceiros simultaneamente Estratégicos e de Cooperação:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Município de Sta. Marta de Penaguião;</li> <li>- 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.</li> </ul>
<b>Intervenção Precoce na Infância</b>	<p><b>Mantiveram-se as 3 parcerias previstas:</b></p> <p><b>Uma estratégica</b> - Ministério da Solidariedade e Segurança Social - Centro Distrital de Segurança Social de Vila Real</p> <p><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 (provenientes de 2017) 28 parceiros (dois Estratégicos e os restantes de Cooperação) e estabeleceram-se 12 novas Parcerias (11 de Cooperação e 1 estratégica).</b></p> <p><b>Parceiros Estratégicos:</b> Centro de Emprego de Vila Real; APPACDM de Sabrosa; CERCIMarante</p> <p><b>Parceiros Funcionais, ao nível da FPCT, por concelho:</b></p> <p><b>- Alijó (9 parcerias, 3 novas)</b> 6 existentes: Associação de S. Tiago de Vila Chã; Junta de Freguesia do Pinhão; Centro Social, Recreativo e Cultural de Vilar de Maçada; Construções Torres Macedo; Município de Alijó; Associação de Santo Mamede; 3 novas: Associação Cultural e Social do Amieiro; Exploração Agrícola de Carlão (UTAD); Padaria Fernandes.</p> <p><b>- Peso da Régua (3 parcerias)</b> Município de Peso da Régua; Infantário O Baguinho; Adegas Guimarães;</p> <p><b>- Sta. Marta de Penaguião (3 parcerias)</b> Vinhos "Marthas"; Junta de Freguesia de Sever; Centro Social e Desportivo de Sever.</p> <p><b>- Vila Real (16 parcerias, 6 novas)</b> 10 Existentes: Jumbo; Aval e Rigor, Lda.; Casa do Bacalhau; Ginásio Clube de Vila Real; Churrascaria Nova Real; Município de Vila Real (Museu; Arquivo Municipal); Pastelaria "Díbia"; Gráfica "Atípico"; Marisec Lavandaria e Engomadaria; Paraíso das Carnes; 6 Novas: Gamafer - Gases Industriais, Máquinas e Ferramentas Lda.; Residencial "Encontro"; Kathrein Automotive; Nova Real Atividades Hoteleiras Lda.; Fundação Casa de Mateus; Magalhães e C.ª Lda.</p> <p><b>- Murça (3 parcerias)</b> Fábrica da Igreja Paroquial de Murça; Bombeiros Voluntários de Murça; Santa Casa da Misericórdia de Murça (Creche).</p> <p><b>- Mesão Frio (3 parcerias, 1 nova)</b> 1 existente: Município de Mesão Frio;</p>



SERVIÇOS		PARCERIAS ESTABELECIDAS
		2 novas: Adega Cooperativa de Mesão Frio; Ferreira e Sousa Lda..  - <b>Sabrosa (1 parceria nova)</b> Tasca Típica "Lapa Gomes";
<b>CAARPD</b>		<b>Mantiveram-se 7 parceiros Estratégicos (com 2 destes estabeleceu-se também um acordo de cooperação), e estabeleceu-se 1 parceria de cooperação com um novo parceiro.</b>  <b>Santa Marta de Penaguião</b> - Município de Santa Marta de Penaguião - Agrupamento de Escolas de Santa Marta de Penaguião (também se estabeleceu Acordo de cooperação)  <b>Mesão Frio</b> - Município de Mesão Frio - Santa Casa da Misericórdia de Mesão Frio (também se estabeleceu Acordo de cooperação) - CLDS de Mesão Frio - Supermercado Queirós (Acordo de Cooperação)  <b>Sabrosa</b> - APPACDM de Sabrosa  <b>Peso da Régua</b> - Município do Peso da Régua
<b>Projetos do INR</b>	<b>Acantonamento</b>	Estabeleceu-se parceria com o MAPADI da Póvoa de Varzim.
	<b>GAPRC – Douro Sul</b>	Este projeto assenta em duas parcerias já existentes com os Municípios de Armamar e Tabuaço.
<b>Clínica Social</b>		<b>Não foram estabelecidas parcerias.</b>

Em suma, neste semestre a A2000 contou com 121 Parceiros, destes:

- 25 parceiros foram Estratégicos (1 na IPI, 3 no CRIP, 6 no GPS, no CAARPD 7 - mas um é comum ao GPS - e 9 na Formação Profissional).
- 95 parceiros foram de cooperação ou funcionais.
- 22 foram novos Acordos de Parceria, estabelecidos em 2018.

Mantém-se a constatação de que é necessário investir na diversificação das parcerias, pois há áreas como a da Inovação ou a do Mecenato onde escasseiam os parceiros.



## 4. Fornecedores

A A2000 é uma entidade adjudicante nos termos previstos no artigo 2, n.º 2, alínea a) do Código dos Contratos Públicos - Decreto-Lei 18/2008 de 29 de Janeiro. Assim, de acordo com as regras e procedimentos de contratação pública efetua contratos de aquisição de bens móveis e aquisição de serviços, com empresas, pelo que transitam, para 2018, 26 contratos celebrados ao abrigo de ajuste direto (regime geral).

Em 2018, 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 2018, satisfaziam as necessidades atuais da A2000 e encontravam-se dentro dos prazos de acordo com a lei, neste 1º semestre, foram apenas celebrados 5 contratos ao abrigo da Consulta Prévia; 2 contratos devido ao término do prazo contratual com o anterior prestador de serviços; 3 contratos para proceder a novas aquisições.

## 5. Financiadores

Em 2018, a A2000 manteve os financiadores dos serviços formativos e não formativos do ano anterior e, conseguiu mais um – o INR – que financiou 3 projetos.

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>Acantonamento</b>	INR – Instituto Nacional de Reabilitação
<b>GAPRIC – Douro Sul</b>	
<b>Cidadania em Ação</b>	
<b>Clínica Social</b>	Serve primordialmente os clientes internos, pelo que os “clientes externos” não rentabilizam a Clínica Social.



## 6. Avaliação de Satisfação dos Stakeholders

### 6.1 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 de:

- 27 formandos da Formação Inicial - tipologia 3.01 do PO ISE – que terminaram os cursos neste semestre;
- 70 formandos que concluíram Formação Contínua, ao longo do semestre;
- 7 formandos da FIPF, que terminaram formação neste 1º semestre.

OBJETIVOS ANUAIS PREVISTOS	TAXA DE CONCRETIZAÇÃO		
	Formação Inicial	Formação Contínua	FIPF
Obter uma taxa de 95% de respostas de satisfação global	95%	99,5%	100%
Obter uma taxa de 90% de satisfação dos formandos com o desempenho dos formadores	100%	99,5%	84%

#### Nota explicativa:

**Formação Inicial** – ocorreram algumas respostas de insatisfação dispersas pelas várias áreas, porém no curso de Baião salientou-se o descontentamento com as instalações (algo que já era do conhecimento da A2000 e que está a procurar-se solução); neste curso também se salientou um formando que atribuiu “Pouco satisfeito” à maioria dos itens, porém não se identificou nem justificou as respostas (realmente houve um formando que manteve um comportamento mais hostil durante a formação e que supomos tenha sido ele).

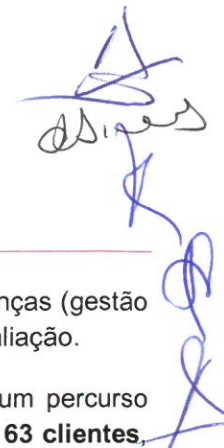
**Formação Contínua** – Nos 7 cursos que terminaram no 1º semestre, a avaliação da formação apresentou 0,5% de respostas “Satisfaz Pouco” dispersas por diferentes itens, pelo que não se considerou significativo, o mesmo ocorreu na avaliação do desempenho dos formadores.

**FIPF** – este foi o 1º curso b-learning efetuado pela A2000, pelo que ocorreram algumas avaliações negativas no módulo de MF 7 – Plataformas Colaborativas de Aprendizagem, pois só foi prevista uma sessão presencial, mas na sequência de várias dificuldades identificadas pelos formandos, efetuou-se uma sessão extra para resolver as dificuldades surgidas.

### 6.2 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, há contudo duas exceções:

- **Intervenção Precoce na Infância** - os procedimentos da IPI executam-se por ano letivo e não por ano civil, as avaliações refletem o ano letivo de intervenção (ano letivo de 2017-2018), ou seja, em junho



efetuaram **avaliação de satisfação 25 clientes** apesar de permanecerem em IPI, 34 crianças (gestão de caso da A2000), mas 9 entraram nos dois últimos meses, pelo que ainda não fazem avaliação.

- **Centro de Recursos para a Inclusão Profissional** – como no CRIP cada cliente tem um percurso próprio, eles vão terminando ao longo do ano; neste semestre já terminaram a intervenção **63 clientes**, os quais fizeram a sua avaliação de satisfação que aqui se apresenta:

OBJETIVOS ANUAIS PREVISTOS	Taxa de Concretização dos Objetivos	
	IPI (1)	CRIP(2)
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global	99%	97%
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação quanto ao desempenho dos técnicos	100%	100%

## Notas:

- (1) – A taxa apresentada pela IPI é anual, pois a Avaliação de Satisfação é medida no final de cada ano letivo. Predominaram as respostas de muito satisfeito com 75%; ocorreu uma resposta de insatisfação que se prendeu com o facto de as expetativas, relativamente ao serviço, não terem sido correspondidas.
- (2) – No CRIP, predominaram as respostas de muito satisfeito com 75%; ocorreram 2% de respostas de insatisfação (avaliação baseada nas falsas expetativas quanto ao alcance de emprego); no item "Desempenho dos técnicos", 13% encontra-se satisfeito e 87% 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.**

## 7. 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.



## 7.1 Avaliação de Impacto – Clientes

A avaliação de impacto foi efetuada no serviço de Formação Profissional para pessoas com deficiência, 6 meses após o término da formação, a 18 ex-formandos (não se conseguiu contactar, apenas 1 ex-formando), cujos resultados se apresentam no quadro seguinte:

Objetivos Previstos	Taxa de Concretização dos Objetivos
	Formação Inicial
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 aplicabilidade no local de trabalho, dos conhecimentos adquiridos na formação pelos formandos empregados	100%

Constata-se que a taxa de integração superou a previsão e que a formação foi eficaz nos seus objetivos, na perspetiva dos ex-formandos.

### Relativamente às avaliações de Impacto dos:

- Colaboradores
- Parceiros
- Fornecedores
- Voluntários

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:

O ano iniciou com **49 pessoas**: 31 colaboradores vinculados; 5 prestadores de serviços (3 dos quais formadores externos); 6 voluntários (5 da Direção); 7 pessoas com Medidas de Emprego (2 CEI+ e 5 Estágios Profissionais).

Durante este 1º semestre, colaboraram 73 pessoas na A2000 e, fizeram-no através de diferentes vínculos:

- Voluntariado (6)
- Contrato de trabalho (41)
- Prestação de Serviço (17)
- Medidas ativas de emprego do IEFP (9).

Seguem-se os quadros com a descrição dos recursos humanos, comparando com o total do ano passado:

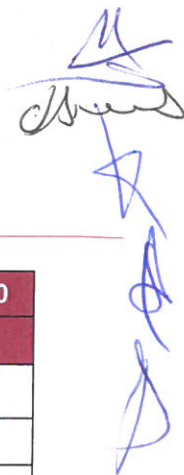
#### Quadro 1 – Colaboradores Voluntários

Recursos Humanos	Nº de Pessoas	
	Ano de 2017	Ano de 2018
Órgão de Direção	5	5
Voluntário no GPS	1	1
Total	6	6

Como IPSS, a A2000, tem Órgãos Sociais compostos por associados voluntários e há uma pessoa que é voluntária no GPS..

#### Quadro 2 – Colaboradores com Contrato de Trabalho

Recursos Humanos	Nº de Pessoas que Colaboraram na A2000	
	Ano de 2017	Ano de 2018
Diretor Executivo	1	1
Diretora Técnica	1	1
Chefe de Serviços Administrativos	1	1
Técnico Administrativo	1	1
Assistente Administrativo	2	2



Recursos Humanos	Nº de Pessoas que Colaboraram na A2000	
	Ano de 2017	Ano de 2018
Psicólogo	5	7
Fisioterapeuta	1	1
Terapeuta da Fala	1	1
Técnica Superior de Serviço Social (TSSS)	3	3
Técnico de Reabilitação	3	3
Técnico de Apoio	1	1
Técnico de Acompanhamento e Inserção (TAI)	4	4
Formador Interno	8	9
Auxiliar de Serviços Gerais	3	4
Técnico de Informática	1	2
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>41</b>

**Durante o semestre ocorreram as seguintes mudanças no quadro de recursos humanos contratados:**

- Terminaram contrato 2 pessoas e 1 rescindiu.
- Iniciaram contrato 10 novos colaboradores: 3 Psicólogos, 4 formadores internos; 2 Auxiliares de Serviços Gerais; 1 Técnico de Informática.
- Saliente-se que os formadores internos têm diferentes habilitações, predominando a de Professor de 1º Ciclo.

### Quadro 3 – Colaboradores com Prestação de Serviços

Recursos Humanos	Nº de Pessoas que Colaboraram na A2000	
	Ano de 2017	Ano de 2018
Revisor Oficial de Contas	1	1
Contabilista Certificado	1	1
Formador Externo	5	15
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>17</b>

**O ROC e o Contabilista Certificado mantiveram-se e, ocorreram 12 novas contratações de formadores externos.**





## Quadro 4 – Colaboradores com Medidas de emprego (IEFP)

Recursos Humanos	Nº de Pessoas que Colaboraram na A2000	
	Ano de 2017	Ano de 2018
Auxiliares <sup>(1)</sup>	1	4
Prof. 1º Ciclo <sup>(1)</sup>	1	1
Técnico de Serviço Social	1	1
Psicóloga <sup>(1)</sup>	1	1
Prof. Educação Física <sup>(1)</sup>	1	1
Engenheiro de Informática	1	1
Total	6	9

### Nota:

- (1) – Três Estagiários (a Prof.<sup>a</sup> do 1º Ciclo, a Psicóloga, o Prof. Educação Física) e um Auxiliar que fez um CEI+, no final das medidas de emprego, **foram contratados pela A2000.**

### Em suma:

#### Transitaram para o segundo semestre 54 colaboradores:

- 6 Voluntários (5 da Direção e 1 do GPS)
- 38 colaboradores internos
- 8 prestadores de serviços (ROC, TOC e 6 formadores externos)
- 2 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%	1,97%	<p>Nojo: 28h</p> <p>Faltas Justificadas: 233,5h</p> <p>Atestado Médico: 32h</p> <p>Baixa médica: 334h</p> <p>Licença de Maternidade: 351h</p> <p>Volume de Horas trabalhadas: 31877-978,5= 30899h</p> <p>Taxa de ausência absoluta = 3,07%</p>



OBJETIVOS ANUAIS PREVISTOS	TAXA DE CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS	DADOS EXPLICATIVOS
		Se não forem contabilizadas as horas de Licença de Maternidade, pois as pessoas foram substituídas, a taxa é de: <b>1,97%</b>
<b>Os Estagiários Profissionais devem obter uma taxa de ausências inferior a 2%</b>	0%	Não ocorreram faltas.
<b>Os elementos com Contrato de Emprego e Inserção devem obter uma taxa de ausências inferior a 2%</b>	0%	Não ocorreram faltas.

### Em Suma:

A taxa de ausências dos colaboradores foi abaixo do previsto, se não forem contabilizadas as faltas por Licença de Maternidade (pois a pessoa foi substituída).

Quanto aos Estágios Profissionais e CEI+, não ocorreram faltas.

### 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 2018, passíveis de serem avaliadas no final do 1º semestre.

OBJETIVOS ANUAIS PREVISTOS	TAXA DE CONCRETIZAÇÃO	TAXA DE EXECUÇÃO	DADOS
<b>Obter uma taxa de 80% de execução da formação interna prevista no Plano de Formação dos colaboradores</b>	100%	41,6%	O Plano de Formação envolvia 3 propostas de formação interna para o 1º semestre, as quais foram frequentadas a 100%. Em termos do Plano global executou-se apenas 42,8%, pois o 2º semestre contempla mais ações.
<b>Obter uma taxa de 70% de execução da formação externa prevista no Plano de Formação dos colaboradores</b>	100%	66,6%	O Plano de Formação previa 2 ações de formação externa para o 1º semestre, as quais se concretizaram (100%). Face ao Plano global executou-se 66,6%.

OBJETIVOS ANUAIS PREVISTOS	TAXA DE CONCRETIZAÇÃO	TAXA DE EXECUÇÃO	DADOS
			<b>Saliente-se</b> que os colaboradores frequentaram outras formações para além das previstas em Plano. Assim, em 38 colaboradores (1 só iniciou em maio), 32 frequentaram 6 ações de formação, num total de 205,5 horas - 6 colaboradores não frequentaram formação
<b>Obter uma taxa de 90% de retenção dos colaboradores</b>	81,8%	--	Neste semestre terminavam contrato 12 pessoas, uma solicitou a rescisão, e renovou-se o contrato a 9 pessoas Significa que ocorreu uma taxa semestral de retenção de 81,8%.

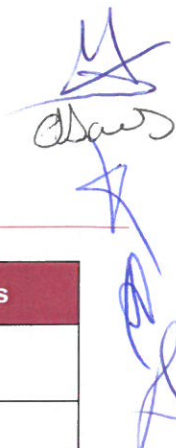
## 2. Recursos Físicos

### 2.1 Recursos Físicos Existentes

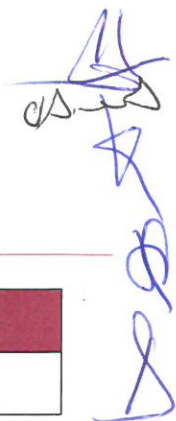
Neste semestre a formação profissional decorreu em 8 concelhos (Sta. Marta de Penaguião, Chaves, Baião, Resende, Tabuaço, Armamar, Vila Pouca de Aguiar e Vila Real) pelo que em alguns locais houve cedência de espaço por parte das autarquias e noutras aluguer.

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

LOCAIS	Cedência/Aluguer Em 2016	Espaços em Dezembro	Serviços
Sta. Marta Penaguião	Propriedade da A2000	As instalações da sede comportam: 2 Salas de formação teórica com acesso à internet 1 Sala de formação em culinária, equipada com os equipamentos de cozinha 1 Sala de serviços administrativos 3 Gabinetes de apoio técnico 1 gabinete equipado para 6 técnicos 1 sala de reuniões 1 Sala de arrumos 1 Sala de arquivo 5 WC	Formação Profissional
	Aluguer Alberto Cardoso	1 Salas de formação teórica com acesso à internet 2 Gabinetes de apoio técnico 1 WC	
	Cedência Câmara Municipal	1 Gabinete para 6 Técnicos 1 sala de tratamentos 2 WC	
Baião	Cedência Câmara Municipal	1 Sala de formação de TIC 1 Sala de formação teórica	Formação Profissional



LOCAIS	Cedência/Aluguer Em 2016	Espaços em Dezembro	Serviços
		1 Sala de formação em culinária 2 WC	
Resende	Aluguer Seminário Menor N <sup>a</sup> . Sra. De Lourdes	2 Salas de formação teórica com acesso à internet 2 WC	Formação Profissional
	Cedência Grupo "Os Moleiros" de Cárquere	1 Sala de formação em culinária 2 WC	Formação Profissional
Chaves <sup>(1)</sup>	Aluguer Sta. Casa Misericórdia. <b>A partir de 7 de junho:</b> cedência de instalações do Centro de Formação do IEFP	2 Salas de formação teórica 1 Sala de formação em culinária 1 Gabinete 2 WC	Formação Profissional
		1 Sala de formação teórica 1 Sala de formação em culinária 1 Gabinete 2 WC	
Vila Real	Cedência De Instalações no Centro de Formação do IEFP de Vila Real	1 Sala de formação teórica 1 Sala de formação em culinária 1 Gabinete 2 WC	Formação Profissional
Tabuaço	Cedência C.M. Tabuaço	2 Salas de formação teórica 1 gabinete 1 copa 2 WC	Formação Profissional
Armamar	Cedência C.M. Armamar	2 Salas de formação teórica 3 WC	Formação Profissional
Vila Pouca de Aguiar	Aluguer Bombeiros Voluntários VPA	1 Sala de formação teórica 2 WC	Formação Profissional
Sever	Cedência Câmara Municipal	Escola do Gundeiro (2 salas) 3 WC	GPS
União de Freguesias de Louredo e Fornelos	Cedência União de Freguesias	Sala de Louredo + 2 WC Sala de Fornelos + 3 WC	GPS
Fontes	Cedência Sala da Junta	1 Sala + 1 WC	GPS
Alvações do Corgo	Cedência Freguesia	1 Sala + 2 WC	GPS
União de Freguesias de Lobrigos	Cedência EB1Vila Maior	1 Sala + 1 WC	GPS
Sta. Marta de Penaguião	Cedência Agrupamento de Escolas EB2,3	1 Sala de atividades + 1 WC	CAARPD
Mesão Frio	Cedência CLDS	1 Sala de atividades + 1 WC	CAARPD
Banduge	Cedência Câmara Municipal	Oficina de carpintaria Escritório 2 WC	Carpintaria DESATIVADA



LOCAIS	Cedência/Aluguer Em 2016	Espaços em Dezembro	Serviços
Sta. Marta Penaguião	Cedência Câmara Municipal	1 Sala + 1 WC	Clínica Social

**Nota:**

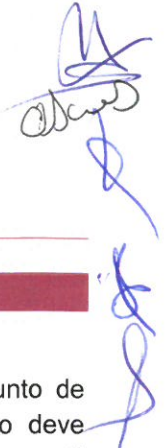
- (1) – Durante este semestre mudou-se de instalações em Chaves, na perspetiva de melhorar as condições de formação.

Ainda neste semestre foram adquiridos múltiplos equipamentos, devido aos novos cursos em funcionamento, segue-se a sua descrição:

Equipamentos	Nº	Local	Serviços
Computadores portáteis e respetivas licenças	26	Sede (os antigos da Sede foram distribuídos pelos restantes locais de formação)	T.O. 3.01
Computadores fixos e respetivas licenças	6	Sede	T.O. 3.01
Ups's	12	Sede	T.O. 3.01
PEN USB	130	Distribuídas aos formandos	T.O. 3.01
Pequenos equipamentos informáticos: ratos, portas e licenças da Microsoft para instalação dos softwares nos equipamentos adquiridos		Vários	T.O. 3.01

**Segue-se o quadro com as viaturas utilizadas (existentes ou adquiridas) da A2000:**

Viaturas	Adquiridos em 2017	Total	Local	Serviços
Viatura de 9 lugares, adaptada a 2 cadeiras de rodas + plataforma elétrica	--	1	Sede da A2000	Formação Profissional
Viatura de 9 lugares	--	3	2 na sede da A2000 1 em Baião	Formação Profissional
Viatura de 5 lugares	2	6	Sede da A2000	Formação Profissional, CRIP, IPI
Viatura de 2 lugares	--	2	Sede da A2000	Formação Profissional, CRIP, IPI



## CAPÍTULO 4 – DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

O desenvolvimento de uma organização envolve várias estratégias, por um lado engloba um conjunto de procedimentos de monitorização, avaliação e reflexão sobre o seu próprio desempenho, por outro deve recorrer ao benchmarking e benchlearning para promover a aprendizagem e promoção de melhorias ou até mudanças inovadoras, tanto ao nível dos serviços, como a nível dos procedimentos, das metodologias e das tecnologias.

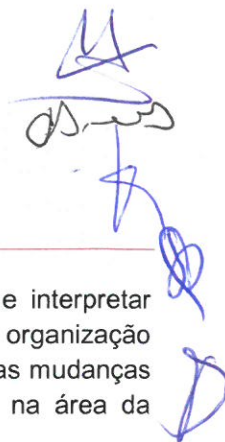
Neste capítulo, entenda-se Inovação como o ato de implementar uma novidade ou uma renovação. Portanto, introduzir uma inovação na organização constitui-se na modificação de qualquer característica de um processo existente, eliminação de processos cuja relação custo/benefício não seja favorável para a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

O desenvolvimento e inovação de uma organização depende do envolvimento de todos e da promoção de uma cultura organizacional onde todos se sentem elementos participativos, por isso, a capacidade inovadora de uma organização depende do compromisso e empenhamento de cada um, pois a gestão sozinha não consegue concretizar objetivos, tais como lançar um novo serviço, melhorar a imagem, modificar a cultura organizacional, aumentar a satisfação dos clientes, diminuir custos, implementar um novo sistema de gestão, sem a colaboração de todos os stakeholders.

Assim, neste semestre, a A2000 manteve os seus procedimentos no âmbito da qualidade, tendo participado em reuniões de benchlearning e benchmarking com entidades similares, no âmbito da FORMEM, onde participaram diferentes profissionais da A2000. Foram também introduzidas algumas mudanças no Sistema de Gestão da Qualidade para implementar a nova norma ISO9001: 2015, para a renovação da certificação ISO.

Neste seguimento, a A2000 implementou melhorias a vários níveis:

- **Serviços:** graças à aprovação, pelo INR, de 3 candidaturas foram implementados a partir de maio 3 novos projetos, que envolveram 40 pessoas com deficiência e um diagnóstico de necessidades em Mondim de Basto. Implementou-se a formação bi-learning e e-learning. Efetuou-se candidatura para a criação de novos serviços: ao INR para a constituição de um CAVI (Centro Apoio À Vida Independente) e ao PO ISE Tipologia 3.18 – Modelos de Apoio à Vida Independente.
- **Marketing:** neste semestre, a A2000 manteve as iniciativas de Angariação de fundos, de realização de eventos, de participação noutros para os quais foi convidada e estabeleceu novas parcerias estratégicas que constituirão um apoio ao nível financeiro ou dos recursos físicos e manteve o lugar de Vice-Presidente da Direção da UDIPSS – Vila Real, bem como o lugar de Tesoureiro da Direção da FORMEM.
- **Processos/meios:** na sequência das mudanças do Manual de Qualidade realizou-se formação interna com todos os colaboradores para implementar os novos princípios, as novas políticas e o novo código de ética e boas práticas. Identificaram-se também os riscos existentes no funcionamento dos serviços da A2000, bem como as medidas para prevenir os riscos. Implementou-se a Plataforma de gestão da formação Best Gest. Adquiriram-se viaturas e outros equipamentos para otimização dos serviços.
- **Organizacional e de Gestão:** ao nível da Gestão das Pessoas e das Relações de trabalho ocorreram revisões salariais, formação interna e externa, reuniões trimestrais de colaboradores, com o objetivo de fomentar a produtividade e participação organizacional. Ao nível financeiro e de otimização dos recursos introduziram-se novas táticas de angariação de doadores, estabelecimento de parcerias estratégicas com a CERCIMarante e os Centros de Formação de Vila Real e Chaves.



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 2018, 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>	Realiza-se a avaliação dos referenciais no final do ano.	--
<b>Obter uma taxa 20% de novas candidaturas aprovadas pelos financiadores</b>	Candidaturas cujos resultados foram publicados neste semestre: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deloitte Pact Fund – Não aprovada</li> <li>- PO ISE – Tipologia 3.01 - Aprovada</li> <li>- INR - 3 projetos aprovados.</li> <li>- INR – CAVI - Aprovado</li> </ul> Candidaturas Pendentes desde 2017: <ul style="list-style-type: none"> <li>- PROCOOP</li> </ul> Candidaturas Pendentes, efetuadas em 2018: <ul style="list-style-type: none"> <li>- PO ISE - MAVI</li> </ul>	83%
<b>Obter uma taxa de execução de 75% dos novos serviços concebidos</b>	Dos 8 projetos acima inumerados, 5 eram novas conceções e apenas 2 estão implementados, pois os restantes dependem de financiamento que ainda não foi atribuído: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Foi concebido um projeto de Diagnóstico de necessidades das pessoas com deficiência, submetido e aprovado pelo INR, em funcionamento desde maio (Cidadania em Ação).</li> <li>- CAVI – foi aprovado pelo INR.</li> </ul> E ocorreu o alargamento territorial da Formação Profissional a Vila Real.	40%
<b>Obter uma taxa de 40% de adesão dos parceiros aos novos serviços</b>	<b>Os serviços onde ocorreram novas parcerias foram:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Formação Profissional</b> – em 17 prospeções, 7 entidades não aceitaram estabelecer cordo de parceria – a adesão foi de 59%.</li> <li>- <b>CRIP</b> - Em IAOQE ocorreram 20 prospeções e 10 entidades não aceitaram; em AC foram efetuadas 24 prospeções e 10 entidades não aceitaram. Assim, em 44 prospeções, 20 entidades recusaram (55%).</li> <li>- <b>CAARPD</b> – foi contactada uma nova</li> </ul>	57%

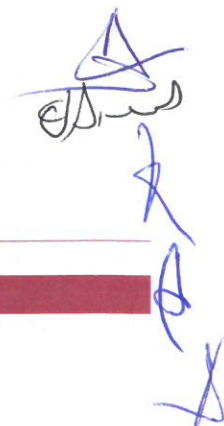
*Handwritten signature and initials in blue ink.*

OBJETIVOS ANUAIS	DADOS	Taxa de Execução dos Objetivos
	entidade que aderiu. <b>- Projetos do INR -</b> o MAPADI foi convidado e aderiu.	
<b>Monitorizar o investimento nas novas tecnologias: equipamentos e formação dos RH</b>	Para além dos equipamentos e softwares adquiridos (já mencionados no capítulo anterior) foi também adquirido e implementado um Software de Gestão da Formação (para gestão da formação) e uma Plataforma E-Learning.	--

No que se refere à gestão organizacional segue-se o quadro com os objetivos e sua monitorização semestral:

OBJETIVOS ANUAIS	DADOS	Taxa de Execução dos Objetivos
<b>Financiamento:</b> <b>Obter uma Taxa 5% de autofinanciamento</b>	Efetuuou-se: - Cobrança de quotas - Venda de serviços - Venda de Merchandising - Consignação do IRS e IVA	8,2%
<b>Monitorizar a realização de ações promotoras da coesão de equipa, da partilha de experiências e do envolvimento na cultura da organização</b>	Não ocorreram neste semestre. Está prevista para o 2º semestre.	--
<b>Obter mais de 40 sugestões de melhoria de colaboradores</b>	Neste semestre ocorreram apenas 10 sugestões de colaboradores (deveriam ter ocorrido 20 sugestões).	25%
<b>Obter mais de 70 sugestões de melhoria dos clientes/parceiros</b>	Ocorreram 5 sugestões de clientes, mas não ocorreram sugestões de parceiros.	7%





## 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.

Os dados recolhidos semestralmente não permitem obter informação relativa a todos os indicadores dos Processos da A2000 e das 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.

Neste ano, foi acrescentado ao Plano de Qualidade um novo capítulo que consiste no Plano de Tratamento de Risco onde estão descritas todos os riscos que se pretende tratar, as respetivas medidas, os responsáveis e a data previsível de fim de implementação, de cada medida, mas ainda não há dados conclusivos.

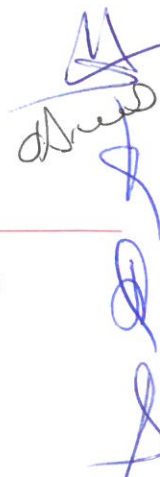
#### 1.1.1 Ações de Melhoria/ Corretivas/ Preventivas implementadas/ a implementar

Até ao final do 1º semestre o Plano de Qualidade reuniu **96 ações** provenientes de sugestões, reclamações, auditorias e análise dos indicadores do Relatório Anual de 2017.

Tipo de Constatação	Tipo de Ação			
	A. Melhoria	Correção	A. Corretiva	Ação Preventiva
<b>Sugestão (Colaboradores)</b>	13	-	-	-
<b>Sugestão (Clientes)</b>	4	-	-	-
<b>Análise dos Indicadores</b>	24	-	-	-
<b>Auditoria</b>	54	--	-	-
<b>Reclamação</b>	-	-	1	-
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>

Assim:

Das 96 ações estão:



- **Concluídas:** 24 (25%). O seu grau de eficácia foi de 92% (apenas duas não foram eficazes)
- **Em resolução estão:** 36 (37,5%)
- **Abertas estão:** 36 (37,5%)

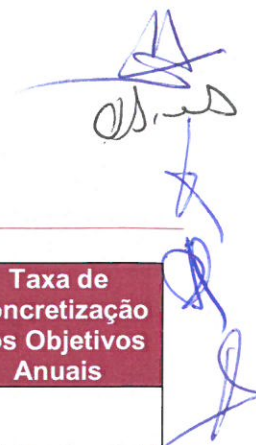
**Saliente-se porém que, das 96 ações, no 1º semestre apenas se previu executar 26. Assim:**

- **Concretizaram-se 25 (96%), com uma taxa de eficácia de 92%.** Duas sugestões não se concretizaram, apesar de terem sido executadas as diligências que competiam à A2000, contudo entidades terceiras, de quem se dependia, não puderam colaborar, impedindo a concretização das ações.
- **Em resolução ficou 1 (4%)**

## 1.1.2 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
<b>Responder a 100% das reclamações recebidas e dentro do prazo</b>	Não ocorreram reclamações neste semestre.	--
<b>Obter uma taxa de 90% de eficácia de todas as ações corretivas</b>	No Plano da Qualidade consta 1 Ação corretiva, que ainda se encontra em resolução.	--
<b>Obter uma taxa de 90% de eficácia das ações de melhoria sugeridas</b>	Constam no Plano da Qualidade 96 ações de melhoria, das quais 23 foram fechadas e 21 foram eficazes.	91%
<b>Obter uma taxa de 90% de eficácia das medidas para prevenir o risco</b>	Foram identificados os Riscos organizacionais e de cada serviço, com a colaboração de todos os colaboradores. Foi definida a frequência de cada risco identificado, e a sua perigosidade, para melhor se definir a priorização da intervenção. Posteriormente, definiram-se as medidas e elaborou-se um Plano de Tratamento de Riscos (incluído no Plano da Qualidade), com data para monitorização e avaliação. Mas, apenas no final do ano se conseguirá avaliar algumas medidas.	--
<b>Obter uma taxa 100% de execução das ações propostas em auditoria dentro do prazo estabelecido</b>	As sugestões de melhorias ou não conformidades detetadas nas auditorias são registadas no Plano de Qualidade e os prazos são monitorizados, mas apenas no final do ano se obtém uma taxa.	--
<b>Executar 100% das auditorias Planeadas</b>	Das 5 auditorias planeadas para o ano (2 no primeiro e 3 no segundo semestre) foram executadas apenas 1 (20% do previsto). Devido à auditoria de certificação com renovação da	20%



OBJETIVOS ANUAIS PREVISTOS	DADOS	Taxa de Concretização dos Objetivos Anuais
	norma ISO9001:2015, priorizaram-se outras ações.	

## 2. Constrangimentos e Melhorias

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, neste relatório não foram mencionados, pois os valores não seriam significativos, contudo estão a ser controlados.

Neste semestre avaliaram-se 27 indicadores estabelecidos no Programa de Ação, relativamente aos diversos serviços, o que resultou num total de 66 objetivos. Destes concretizaram-se 57 nas taxas previstas.

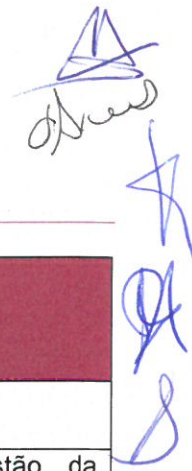
**Assim, a taxa de execução dos objetivos do Programa de Ação foi de 86%, neste semestre.**

Quanto aos resultados semestrais expressos neste relatório, analisam-se neste ponto os constrangimentos ocorridos e as ações de melhoria necessárias.

### 2.1 Constrangimentos ao nível da execução

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

	Taxa Concretização dos objetivos do PAO	Constrangimentos
FP	95%	Vinte e dois objetivos semestrais cumpriram-se, nas taxas previstas, apenas a execução financeira ficou abaixo do previsto. Também na avaliação de satisfação dos formandos, um curso que terminou ficou 1% aquém da taxa desejada, pois um formando colocou vários "Satisfaz Pouco", um pouco aleatoriamente. Relativamente à integração, com a mudança de legislação ainda persistem muitas dúvidas quanto à acumulação da PSI com vencimento o que dificulta a aceitação de propostas de trabalho. As entidades locais continuam a realizar poucos encaminhamentos para a formação.
FPIF	57%	Apesar de se ter realizado um curso de Formação Inicial Pedagógica para Formadores, face ao previsto para o semestre não se cumpriram alguns objetivos, pois o curso teve 8 formandos em vez de 10, logo o volume de formação e a taxa de certificação foram inferiores – contudo isto não é muito significativo, pois pode ser recuperado no semestre seguinte. Ao nível da satisfação com o desempenho dos formadores, ocorreram respostas de insatisfação no módulo de Plataformas Colaborativas e de Aprendizagem.



	Taxa Concretização dos objetivos do PAO	Constrangimentos
IPI	100%	Não ocorreram constrangimentos significativos.
GPS	100%	Os objetivos cumpriram-se, mas mantém-se a questão da assiduidade irregular dos clientes, que por vezes invalida a prossecução dos objetivos previstos no início do ano.
CRIP	70%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta pouco para concretizar o Plano de Ação anual, portanto será necessário realizar um Pedido de Alteração para adequar o Plano ao ano civil.</li> <li>- Os clientes da medida IAOQE nem sempre percebem o objetivo pelo que é frequente terem expetativas desajustadas. A abordagem terá que ser alterada.</li> <li>- Não está a ser realizada a avaliação de impacto aos clientes do serviço, porque o inquérito não se adequa à intervenção.</li> <li>- A execução financeira ficou aquém do esperado, contudo o seu cálculo semestral é difícil de realizar com rigor, pois o número de clientes que terminou no 1º semestre é reduzido.</li> </ul>
CAARPD	100%	- É necessário melhorar a coerência entre as atividades e os PI's, através de um maior número e envolvimento dos colaboradores.
Recursos Humanos	83%	O objetivo da retenção não se concretizou na taxa prevista, pois não foram renovados dois contratos e uma pessoa rescindiu.
Desenvolvimento e Inovação	67%	Neste capítulo há objetivos cujo resultado só pode ser avaliado no final do ano, contudo, há data, o objetivo de implementar todos os serviços concebidos, não se concretizou, pois cada serviço concebido foi submetido a candidaturas para obter financiamento e nem todos obtiveram aprovação.
Plano de Qualidade	67%	Neste semestre apenas se pode analisar 3 dos objetivos previstos, dos quais 1 não se concretizou como o previsto, pois não foram executadas todas as auditorias planeadas para o semestre, por priorização de outros trabalhos devido à auditoria de certificação ISO.

## 2.2 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	- Os maiores constrangimentos não dependem da ação da A2000 - encaminhamentos e acumulação de rendimentos com a PSI. Continuaremos com a divulgação e estabelecimento de parcerias. Quanto à PSI continua-se a pressionar a a Segurança Social para que dê respostas concretas.
FPIF	A divulgação do curso terá que ser repensada. Como foi a 1ª vez que se fez formação e-learning terá que se rever a planificação do módulo em termos de sessões e-learning e analisar se o formador se adaptou bem à nova modalidade formativa.



	Melhorias
<b>GPS</b>	- A assiduidade não é obrigatória, pelo que se deverá definir objetivos mais concretos com os idosos, que sejam possíveis alcançar em menor tempo possível.
<b>CRIP</b>	- Efetuar um Pedido de Alteração durante o mês de agosto, de forma a aumentar o n.º de clientes abrangidos; - Redefinir os objetivos para as diferentes medidas de intervenção. - Desenhar um inquérito de avaliação de impacto adequada aos objetivos do serviço.
<b>CAARPD</b>	- Alocar Estágios Profissionais às atividades de Reabilitação Social. - Tentar que as decisões de programação sejam tomadas com a equipa toda.
<b>Recursos Humanos</b>	A taxa de retenção depende sempre da capacidade financeira, que será sempre oscilante, pois o maior financiador é o FSE, este é um risco assumido pela A2000.
<b>Desenvolvimento e Inovação</b>	- O financiamento de novos serviços é sempre difícil, por isso a alternativa é sempre candidatar os projetos, o mais possível, a diferentes financiadores.
<b>Plano de Qualidade</b>	- Efetuar a auditoria em atraso, até setembro/2018.



## PARTE II – ANÁLISE DE CONTAS



## BALANÇO EM 30 DE JUNHO DE 2018

RUBRICAS	Notas	Datas	
		30/06/2018	30/06/2017
<b>ACTIVO</b>			
<b>Activo não corrente</b>			
Activos fixos tangíveis		184 203,10	129 847,40
Bens do património histórico e cultural			
Propriedades de investimento		4 727,75	2 838,71
Activos intangíveis			
Investimentos financeiros		140 000,00	120 000,00
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros			
Subtotal		328 930,85	252 686,11
<b>Activo corrente</b>			
Inventários			
Clientes		4 178,22	6 791,02
Adiantamentos a fornecedores			
Estado e outros Entes Públicos			0,02
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros			
Outras contas a receber		5 552 683,59	2 306 855,69
Diferimentos		709 606,91	64,44
Outros activos financeiros			
Caixa e depósitos bancários		30 158,38	20 182,05
Subtotal		6 296 627,10	2 333 893,22
<b>Total do activo</b>		<b>6 625 557,95</b>	<b>2 586 579,33</b>
<b>FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO</b>			
<b>Fundos patrimoniais</b>			
Fundos			
Excedentes técnicos			
Reservas			
Resultados transitados		97 912,01	59 624,93
Excedentes de revalorização			
Outras variações nos fundos patrimoniais		1 441,00	1 441,00
Resultado Líquido do período		26 756,36	24 087,58
<b>Total do fundo do capital</b>		126 109,37	85 153,51
<b>Passivo</b>			
<b>Passivo não corrente</b>			
Provisões		15 307,58	20 592,64
Provisões específicas			
Financiamentos obtidos		0,00	0,00
Outras contas a pagar			
Subtotal		15 307,58	20 592,64
<b>Passivo corrente</b>			
Fornecedores		4 015,17	3 017,64
Adiantamentos de clientes			
Estado e outros Entes Públicos		19 902,52	15 968,25
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros			
Financiamentos obtidos		0,00	0,00
Diferimentos		5 291 295,89	2 181 097,08
Outras contas a pagar		1 168 927,42	258 383,18
Outros passivos financeiros			
Subtotal		6 484 141,00	2 458 466,15
<b>Total do passivo</b>		6 499 448,58	2 479 058,79
<b>Total dos fundos patrimoniais e do passivo</b>		<b>6 625 557,95</b>	<b>2 564 212,30</b>

## DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZA A 30 DE JUNHO DE 2018

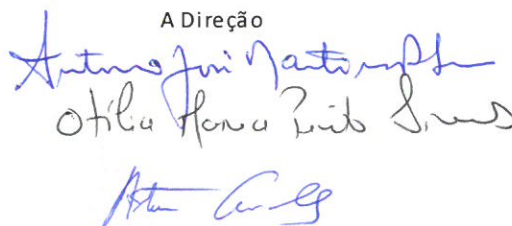
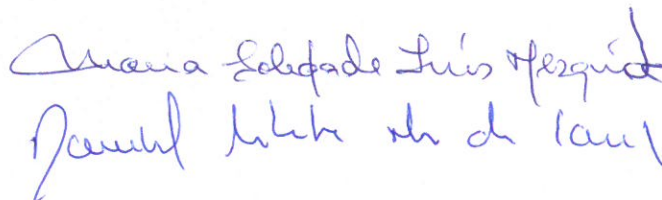
	Notas	PERÍODOS	PERÍODOS
		30/06/2018	30/06/2017
Vendas e serviços prestados		9 575,00	7 321,00
Subsídios, doações e legados à exploração		718 106,91	668 530,65
Variação nos inventários da produção			
Trabalhos para a própria entidade			
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas		0,00	0,00
Fornecimentos e serviços externos		-98 110,47	-67 179,86
Gastos com o pessoal		-323 348,48	-289 752,00
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)			
Provisões (aumentos/reduções)			
Provisões específicas (aumentos/reduções)			
Aumentos/reduções de justo valor			
Outros rendimentos e ganhos		45 553,51	29 963,46
Outros gastos e perdas		-284 780,86	-286 145,31
<b>Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b>		<b>66 995,61</b>	<b>62 737,94</b>
Gastos/reversões de depreciação e de amortização		-34 760,02	-32 478,31
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>		<b>32 235,59</b>	<b>30 259,63</b>
Juros e rendimentos similares obtidos		0,00	0,00
Juros e gastos similares suportados		-5 479,23	-6 172,05
<b>Resultados antes de impostos</b>		<b>26 756,36</b>	<b>24 087,58</b>
Imposto sobre o rendimento do período			
<b>Resultado líquido do período</b>		<b>26 756,36</b>	<b>24 087,58</b>

SANTA MARTA DE PENAGUIÃO, 6 DE AGOSTO 2018

O TÉCNICO OFICIAL DE CONTAS



A Direção



## 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 2018, constata-se um resultado líquido do exercício no montante de €26.756,36 (no 1º semestre de 2017 foi no valor de €24.087,58), sendo por isso um indicador positivo para o 2º semestre.

Em conclusão, da análise dos documentos apresentados pode antever-se que o exercício de 2018, se não ocorrer nenhuma situação extraordinária, apresentará um resultado líquido do exercício positivo.

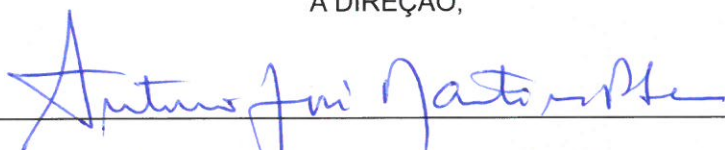
O Relatório Semestral elaborado com a colaboração dos seguintes elementos:

- Chefes de Projeto: Ana Antunes, Lara Carnide
- Chefe dos Serviços Administrativos: Soledade Mesquita
- Técnico Oficial de Contas: Manuel José Ferreira Franco

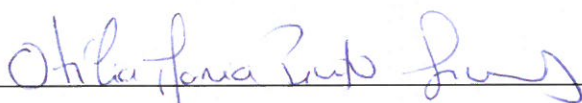
A sua compilação foi efetuada pela Diretora Técnica em estreita colaboração com o Diretor Executivo.

Sta. Marta de Penaguião, 6 de agosto de 2018.

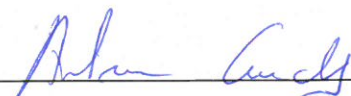
A DIREÇÃO,



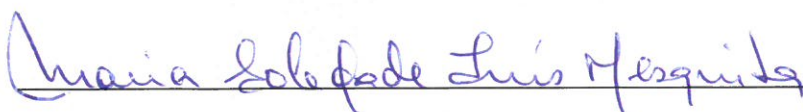
(António José Martins Ribeiro, Presidente)



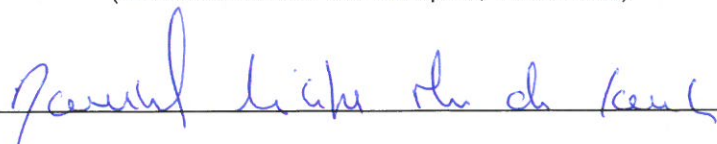
(Otilia Maria Pinto Simões, Vice-Presidente)



(Artur Manuel da Silva Guedes, Secretário)



(Maria Soledade Luís Mesquita, Tesoureira)



(Daniel Filipe Matos dos Santos, Vogal)