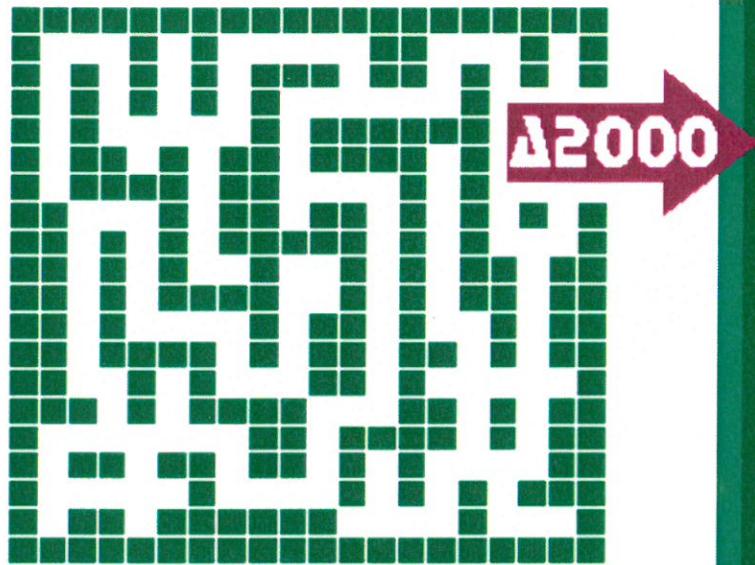


2017

PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO



**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.: 935 575 882

FAX: 254 822 047

E-MAIL: a2000@a2000.pt

WEB SITE: www.a2000.pt



ÍNDICE

INTRODUÇÃO	3
PARTE I – PROGRAMA DE AÇÃO	6
CAPÍTULO 1 – SERVIÇOS A EXECUTAR	7
A. SERVIÇOS FORMATIVOS.....	7
A1. TIPOLOGIA DE OPERAÇÃO 3.01	7
1.1 Cronograma e localização das ações de Formação Inicial	7
1.2 Cronograma e localização das ações de Formação Contínua	8
A2. TIPOLOGIA DE OPERAÇÃO 3.03	9
2.1 Cronograma e localização das ações	9
A3. TIPOLOGIA DE OPERAÇÃO 1.08	10
3.1 Cronograma e localização das ações	10
A4. FORMAÇÃO NÃO FINANCIADA.....	12
4.1 Cronograma e localização das ações	12
A5. OBJETIVOS DOS SERVIÇOS FORMATIVOS E OPERACIONALIZAÇÃO	12
A6. CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO-ALVO.....	13
A7. PLANO INDIVIDUAL	14
B. SERVIÇOS NÃO FORMATIVOS	14
1.1 Cronograma e localização	14
B2. OBJETIVOS DOS SERVIÇOS NÃO FORMATIVOS E OPERACIONALIZAÇÃO	15
B3. CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO-ALVO.....	15
B4. PLANO INDIVIDUAL	16
CAPÍTULO 2 – PARTICIPAÇÃO DOS STAKEHOLDERS	17
1. PARCEIROS	17
2. FORNECEDORES	18
3. FINANCIADORES.....	18
4. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS STAKEHOLDERS.....	19
4.1 Avaliação de Satisfação dos Formandos	19
4.2 Avaliação de Satisfação dos Clientes dos Serviços Não Formativos	19
4.3 Avaliação de Satisfação dos Colaboradores.....	20
4.4 Avaliação de Satisfação das Parcerias/A2000.....	20
4.5 Avaliação de Satisfação dos Fornecedores/A2000.....	21
4.6 Avaliação de Satisfação dos Financiadores/A2000	21



PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO

- 2017 -

*Uma
drew
Bark*

4.7 Avaliação de Satisfação Voluntários	22
5. AVALIAÇÃO DE IMPACTO PELOS STAKEHOLDERS.....	22
5.1 Avaliação de Impacto pelos Clientes.....	23
5.2 Avaliação de Impacto dos Colaboradores.....	23
5.3 Avaliação de Impacto dos Parceiros	24
5.4 Avaliação de Impacto dos Fornecedores	24
5.5 Avaliação de Impacto dos Voluntários	24
CAPÍTULO 3 – RECURSOS A ENVOLVER.....	25
1. RECURSOS HUMANOS.....	25
1.1 Assiduidade dos colaboradores	25
1.2 Plano de Desenvolvimento do Colaborador Interno.....	25
1.3 Envolvimento na Gestão.....	27
1.4 Apreciação dos Recursos Humanos	27
1.4.1 Recursos Humanos Existentes	27
1.4.2 Recursos Humanos a Contratar	28
2. RECURSOS FÍSICOS	29
2.1 Recursos Físicos Existentes	29
2.2 Recursos Físicos a contratar.....	29
CAPÍTULO 4 – INOVAÇÃO	30
CAPÍTULO 5 - MONITORIZAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.....	33
1. AVALIAÇÃO DO CUMPRIMENTO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	33
2. AVALIAÇÃO DO PLANO DE QUALIDADE	33
2.1 Ações de Melhoria/ Corretivas/ Preventivas implementadas/ a implementar	33
2.2 Objetivos e Operacionalização	33
3. CONSTRANGIMENTOS E MELHORIAS	35
PARTE II – ORÇAMENTO	36
ANÁLISE DE GASTOS E RENDIMENTOS.....	37
ANÁLISE DE GASTOS E RENDIMENTOS.....	38
NOTAS EXPLICATIVAS (REVISÃO 2016).....	39
NOTAS EXPLICATIVAS 2017	40
ANEXOS (REVISÃO 2016)	41
ANEXOS 2017	43
PARTE III – PARECER DO CONSELHO FISCAL	46



PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO

- 2017 -

M. J. R. S. K.

❖ SERVIÇOS NÃO FORMATIVOS e respetivos CLIENTES

- **Gabinete Psicossocial:** envolverá a Dinamização de Espaços de Convívio em 5 freguesias do concelho com ações diversas para 70 idosos.
- **Intervenção Precoce na Infância:** com acordo para 30 crianças dos 0 aos 6 anos de idade, prevê o atendimento de 79 crianças em intervenção direta e/ou supervisão.
- **Centro de Recursos para a Inclusão Profissional:** envolve 3 medidas para 125 pessoas com deficiência ou incapacidade: - Informação, avaliação, e orientação para a Qualificação Emprego (IAOQE); Apoio à Colocação (AC); Acompanhamento Pós-Colocação (APC).
- **Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social para Pessoas com Deficiência ou Incapacidade:** resposta social para 25 PCDI residentes em Santa Marta de Penaguião, Mesão Frio, Peso da Régua e Mondim de Basto.
- **Clínica Social** que envolve a prestação de serviços terapêuticos (Fisioterapia, Terapia da fala, Psicologia) à comunidade, numa previsão de atender clientes dos serviços da A2000 e 15 clientes externos.

No total dos serviços da A2000, se todas as ações se realizarem, serão abrangidos diretamente 1047 pessoas.

➤ EIXO: ORGANIZAÇÃO e GESTÃO

Este eixo estratégico abrange os capítulos do Programa de Ação e Orçamento que se referem aos colaboradores, voluntários, parceiros, fornecedores e financiadores – de todos os serviços. Nestes capítulos são estabelecidas as metas a alcançar ao nível da participação, satisfação e desempenho dos stakeholders.

- Em termos de **colaboradores** com vínculo, transitam 30 para 2017, bem como mais 4 estagiários e 1 CEI+. Todavia prevê-se a contratação de mais 10 formadores externos e recorrer às medidas de emprego, para efetuar novos estágios e CEI's.
- A A2000 não tem uma tradição de voluntariado, contudo há sempre alguns voluntários que colaboram esporadicamente.
- Ao nível dos **parceiros**, já estão estabelecidas 262 parcerias, mas prevêem-se mais 133, com predominância das parcerias ao nível da cooperação
- Os **fornecedores** para os serviços correntes de 2017, submetem-se aos procedimentos da contratação pública – no caso de alguns serviços há fornecedores já contratualizados.
- Relativamente aos **financiadores** prevê-se que se mantenham os mesmos: Estado Português (IEFP e Segurança Social), FSE, autarquias (Câmara Municipal e Freguesias).
- Os “**Recursos Físicos**” a envolver - se todas as candidaturas forem aprovadas – serão expandidos com a colaboração dos parceiros. Assim, manter-se-ão as instalações existentes nos 8 locais que funcionaram em 2016, e alargar-se-á a novos locais.

Este eixo estratégico abrange no Programa de Ação os capítulos relativos à “**Monitorização do Sistema de Gestão da Qualidade**”, pois é a garantia da contínua melhoria dos serviços e ao “**Orçamento**” para toda a atividade da A2000.



PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO

- 2017 -

*Maria
Silva
B.A.P.*

INTRODUÇÃO

O Programa de Ação e Orçamento para 2017 foi elaborado considerando as diretrizes do Plano Estratégico e as orientações do sistema de gestão da qualidade que respeita três normativos, a saber, DGERT, EQUASS e ISO9001: 2008.

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

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

Assim, atendendo aos eixos do Plano Estratégico, o Programa de Ação e Orçamento para 2017 apresenta as seguintes propostas:

➤ EIXOS: SERVIÇOS e CLIENTES

Estes dois eixos abrangem todos os serviços a executar em 2017 e o total de clientes envolvidos:

❖ SERVIÇOS FORMATIVOS e respetivos CLIENTES

- **Qualificação de pessoas com deficiência e ou incapacidade:** envolverá duas modalidades formativas: Formação Inicial e Formação Contínua.
 - **Formação Inicial** - serão ministradas **15138** horas, a **144** formandos, distribuídos por 8 locais (Sta. Marta de Penaguião, Baião, Resende, Chaves, Montalegre, Tabuaço, Armamar, Vila Pouca de Aguiar) de acordo com as solicitações efetuadas por estes.
 - **Formação Contínua** – serão ministradas **975** horas a **70** formandos, em 4 locais (Sta. Marta de Penaguião, Chaves, Resende, Baião).
- **Formação Modular para Desempregados de Longa Duração (DLD)** (Tipologia de Operação 3.03 do PO ISE): prevê-se ministrar **475 horas**, distribuídas por 6 áreas formativas, num total de 19 ações, em Sta. Marta de Penaguião e Mesão Frio, envolvendo **323** formandos.
- **Formação Modular para Empregados e Desempregados** (Tipologia de Operação 1.08do PO ISE): prevê-se ministrar **475 horas**, distribuídas por 4 áreas formativas, num total de 15 ações, em 4 localidades - Sta. Marta de Penaguião, Mesão Frio, Sabrosa e Vilarandelo - envolvendo **255** formandos.
- **Formação não Financiada:** prevê-se ministrar Formação Pedagógica Inicial, num total de **180** horas ministradas a **20** formandos.



PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO

- 2017 -

*M. Dantas
S. Antunes*

➤ EIXO: DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

Na promoção de todos os serviços é importante que haja uma preocupação com a “Inovação” como se refere neste capítulo do Programa da Ação, pelo que continuará o investimento na capacitação dos colaboradores para a melhoria das suas competências por forma a que sejam os “motores” de mudanças ao nível de: Serviços; Marketing; Processos; Gestão (Gestão das pessoas; Relações de trabalho).



PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO

- 2017 -

*M. Jardim
DRR*

PARTE I – PROGRAMA DE AÇÃO

A2000/051/02

Associação 2000 de Apoio ao Desenvolvimento – A2000
Av. 25 de Abril, nº 39/41 – 5030-481 Sta. Marta de Penaguião
Contribuinte nº 505 045 125

6/46



CAPÍTULO 1 – SERVIÇOS A EXECUTAR

A A2000 promove serviços formativos e não formativos, os quais a seguir se apresentam.

A. Serviços Formativos

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

Com o objetivo de responder a diferentes necessidades dos diversos grupos, a A2000 promove ações inseridas em diferentes tipologias, conforme os objetivos e as populações alvo. Assim, por forma a responder às diferentes necessidades detetadas efetuaram-se, em 2016, candidaturas a três tipologias do PO ISE, uma já aprovada e duas a aguardar aprovação, a saber:

- Tipologia de Operação 3.01 – Qualificação de pessoas com deficiência e ou incapacidade (Formação Inicial e Formação Contínua) – candidatura plurianual aprovada.
- Tipologia de Operação 3.03 – Formação Modular para DLD – a aguardar aprovação.
- Tipologia de Operação 1.08 – Formação Modular para empregados e desempregados – a aguardar aprovação.

Apresentam-se abaixo os respetivos cronogramas e localização destas operações formativas.

A1. Tipologia de Operação 3.01

1.1 Cronograma e localização das ações de Formação Inicial

Em 2017 dar-se-á continuidade ao projeto formativo direcionado a pessoas com deficiência ou incapacidade, proveniente de 2016, a decorrer em 8 locais (Sta. Marta de Penaguião, Baião, Resende, Tabuaço, Armamar, Chaves, Montalegre e Vila Pouca de Aguiar):

ÁREA FORMATIVA	LOCAL	PERÍODO	TOTAL FORMANDOS	TOTAL HORAS	VOLUME HORAS
Auxiliar de Serviços Gerais	Sta. Marta de Penaguião	2/1/2017 a 19/04/2017	10	446	4460
Auxiliar de Serviços Gerais	Tabuaço	2/1/2017 a 27/06/2017	9	698	6282
Auxiliar de Serviços Gerais	Chaves	2/1/2017 a 21/07/2017	8	818	6544
Auxiliar de Serviços Gerais	Baião	2/1/2017 a 06/07/2017	11	752	8272
Auxiliar de Serviços Gerais	Resende	2/1/2017 a 21/07/2017	9	818	7362
Auxiliar de Serviços Gerais	Montalegre	2/1/2017 a 31/10/2017	10	1074	10740



PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO

- 2017 -

[Handwritten signatures]

ÁREA FORMATIVA	LOCAL	PERÍODO	TOTAL FORMANDOS	TOTAL HORAS	VOLUME HORAS
Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Sta. Marta de Penaguião	2/1/2017 a 27/11/2017	10	1208	12080
Auxiliar de Serviços Gerais II	Sta. Marta de Penaguião	2/1/2017 a 06/06/2018	11	1338	14718
Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Chaves	2/1/2017 a 06/06/2018	11	1338	14718
Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Baião	2/1/2017 a 06/06/2018	12	1326	15912
Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Resende	2/1/2017 a 04/07/2018	9	1320	11880
Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Tabuaço	2/1/2017 a 31/07/2018	10	1326	13260
Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Armamar	2/1/2017 a 30/10/2018	12	1338	16056
Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Vila Pouca	2/1/2017 a 31/12/2018	12	1338	16056
TOTAL			144	15138	158340

Sete cursos transitados e que envolvem 67 formandos terminarão no decorrer de 2017.

1.2 Cronograma e localização das ações de Formação Contínua

ÁREA FORMATIVA	LOCAL	Nº de Ações	TOTAL FORMANDOS	TOTAL HORAS	VOLUME HORAS
Empregado de restauração	Sta. Marta de Penaguião	1	10	175	1750
Operador de loja	Sta. Marta de Penaguião	1	10	125	1250
Operador de loja	Chaves	1	10	125	1250
Operador de loja	Baião	1	10	125	1250
Operador de loja	Resende	1	10	125	1250
Auxiliar Educativo	Sta. Marta de Penaguião	1	10	150	1500
Auxiliar Educativo	Chaves	1	10	150	1500
Total			70	975	9750

A Formação Contínua envolve em 2017:

- 3 cursos, 7 ações, 70 formandos e 9750h de volume de formação.



PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO

- 2017 -

*Doutor
Bacha*

A2. Tipologia de Operação 3.03

2.1 Cronograma e localização das ações

No âmbito da Formação Modular para Desempregados de Longa Duração (DLD) efetuou-se candidatura para promover formação em dois concelhos - Sta. Marta de Penaguião e Mesão Frio. Previu-se o início da formação para 2 de Novembro de 2016 e término para 22 de Dezembro de 2017, envolvendo 6 áreas de formação, cuja seleção atendeu ao diagnóstico efetuado bianualmente pela A2000, a saber:

- **341 Comércio:**
- **346 Secretariado e Trabalho Administrativo:**
- **481 Ciências Informáticas**
- **761 Serviços de Apoio a Crianças e Jovens**
- **762 Trabalho Social e Orientação**
- **811 Hotelaria e Restauração**

Estas 6 áreas envolvem 13 UFCD's. Algumas repetem-se nos dois concelhos, pelo que se realizarão 19 ações, em 2017.

Nota:

- Todas as áreas de formação são de **nível de qualificação 2**;
- Todos os grupos de formação serão compostos por **17 formandos**;
- A formação será ministrada em **regime diurno, 3 h por dia; 4 dias por semana**.

Seguem-se os quadros discriminativos por concelho.

- **Sta. Marta de Penaguião:**

Área de formação	Nº de UFCD's	N.º Formandos	Horas	Volume/ horas
811 Hotelaria e Restauração	3	51	75	1275
762 Trabalho Social e Orientação	2	34	50	850
481 Ciências Informáticas	2	34	50	850
761 Serviços de Apoio a Crianças e Jovens	2	34	50	850
346 Secretariado e Trabalho Administrativo	1	17	25	425
Totais	10	170	250	4250

➤ Mesão Frio:

Área de formação	Nº de UFCD's	N.º Formandos	Horas	Volume
341 Comércio	2	34	50	850
811 Hotelaria e Restauração	2	34	50	850
761 Serviços de Apoio a Crianças e Jovens	3	51	75	1275
762 Trabalho Social e Orientação	1	17	25	425
346 Secretariado e Trabalho Administrativo	1	17	25	425
Totais	9	153	225	3825

A3. Tipologia de Operação 1.08

3.1 Cronograma e localização das ações

No âmbito da Formação Modular para Empregados e Desempregados efetuou-se candidatura para promover formação em quatro localidades - Sta. Marta de Penaguião, Mesão Frio, Sabrosa e Vilarandelo – com início previsto para 2 de janeiro de 2017 e fim para 15 de junho de 2018, envolvendo 4 áreas de formação (de níveis 2 e 4) - selecionadas atendendo ao diagnóstico efetuado bianualmente pela A2000, a saber:

- 341 Comércio (Nível 4)
- 346 Secretariado e Trabalho Administrativo (Nível 2)
- 762 Trabalho Social e Orientação (Nível 4)
- 811 Hotelaria e Restauração (Nível 2)

Estas 4 áreas envolvem um total de 13 UFCD's. Algumas repetem-se nos diferentes concelhos, pelo que se realizarão 15 ações, em 2017.

Nota:

- Todos os grupos de formação serão compostos por **17 formandos**;
- A formação será ministrada em **regime pós-laboral, 3 horas por dia, 4 dias por semana**.

PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO

- 2017 -



Seguem-se os quadros discriminativos por concelho:

➤ Sta. Marta de Penaguião:

Área de formação	Nº de UFCD's	N.º Form	Horas	Volume/ Horas
341 Comércio Secretariado e Trabalho Administrativo	1	17	25	425
762 Trabalho Social e Orientação	3	51	75	1275
811 Hotelaria e Restauração	1	17	25	425
Total	5	85	125	2125

➤ Sabrosa

Área de formação	Nº de UFCD's	N.º Form	Horas	Volume/ Horas
762 Trabalho Social e Orientação	3	51	75	1275
Total	3	51	75	1275

➤ Mesão Frio

Área de formação	Nº de UFCD's	N.º Form	Horas	Volume/ Horas
346 Secretariado e Trabalho Administrativo	1	17	25	425
762 Trabalho Social e Orientação	3	51	75	1275
811 Hotelaria e Restauração	1	17	25	425
Total	5	85	125	2125

➤ Vilarandelo

Área de formação	Nº de UFCD's	N.º Form	Horas	Volume/ Horas
762 Trabalho Social e Orientação	2	34	50	850
Total	2	34	50	850



A4. Formação Não Financiada

4.1 Cronograma e localização das ações

No âmbito da Formação Não Financiada prevêem-se as seguintes ações:

ÁREAS FORMATIVAS (FORMAÇÃO NÃO FINANCIADAS)	LOCAL	PERÍODO	TOTAL DE HORAS
Formação Pedagógica Inicial de Formadores (90h)	Áreas de intervenção da A2000	Janeiro a Dezembro	180h

A5. Objetivos dos serviços formativos e Operacionalização

Os serviços formativos devem concretizar, em 2017, os seguintes objetivos:

OBJETIVOS ANUAIS	CÁLCULO	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Obter 90% de taxa de Execução Física	Volume de formação executado x 100/ volume de formação previsto	<ul style="list-style-type: none"> - Executar as ações tal como previsto em candidatura - Ministrar formação cumprindo todos os requisitos da DGERT - Inserir os dados nas plataformas obrigatórias (SIIFSE, ou SIGO, ou NetForce) - Constituir/Atualizar os Dossiers Técnico-Pedagógicos 	Semestral
Obter 98% de taxa de Execução Financeira	Orçamento executado x 100 / Orçamento previsto	<ul style="list-style-type: none"> - Executar as ações tal como previsto em candidatura - Inserir os dados no SIIFSE - Constituir/Atualizar os Dossiers Cont. - Efetuar os Reembolsos - Efetuar os Pedidos de Pag. de Saldo 	Semestral
Obter uma taxa de 90% de certificação	Nº de formandos certificados/ N.º total de formandos que concluíram	<ul style="list-style-type: none"> - Efetuar as avaliações de aprendizagem - Efetuar um acompanhamento psicossocial, muito próximo, aos formandos - Analisar os dados - Inserir os dados no SIIFSE e SIGO - Calcular globalmente, por tipologia, a Taxa de certificação 	Semestral
Obter uma taxa até 10% de rescisão/desistência	Nº de formandos que rescindiram/ N.º total de formandos previstos	<ul style="list-style-type: none"> - Recolher o n.º de contratos assinados - Efetuar um acompanhamento psicossocial, muito próximo, aos formandos 	Semestral



PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO

- 2017 -

[Handwritten signatures]

OBJETIVOS ANUAIS	CÁLCULO	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
		<ul style="list-style-type: none">- Registar o n.º de contratos rescindidos- Analisar os dados- Calcular globalmente, por tipologia, a Taxa de rescisão	
Obter uma taxa assiduidade de 90%	(Volume de horas previstas – o nº de horas de faltas) / Volume de horas previstas (Nº de Horas monitoradas x nº de formandos)	<ul style="list-style-type: none">- Registar a assiduidade- Informar os formandos sobre as consequências das faltas- Efetuar um acompanhamento psicossocial, muito próximo, aos formandos	Semestral
Obter uma taxa de 75% de integração profissional dos clientes com incapacidade que terminaram formação em 2017	Nº de clientes integrados / Clientes que concluíram com aprovação formação no ano de 2017	<ul style="list-style-type: none">- Efetuar prospeção de locais de FPCT com perspetivas de integração- Acompanhar os formandos em FPCT- Apresentar as medidas de emprego do IEFP às entidades empregadoras- Efetuar um acompanhamento psicossocial próximo no sentido de garantir que o formando reúna todas as condições pessoais para efetuar uma integração profissional	Semestral

A6. Caracterização da População-Alvo

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

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

TIPOLOGIAS	Nº DE FORMANDOS		TOTAL
	Sem Def.	Com Def.	
Qualificação de Pessoas com Deficiência ou Incapacidade – Formação Inicial	--	144	144
Qualificação de Pessoas com Deficiência ou Incapacidade – Formação Contínua	--	70	70
Formação para DLD	323	--	323
Formação para Empregados e Desempregados	255	--	255
Formação Pedagógica Inicial de Formadores	20	--	20
Total	598	214	812

A7. Plano Individual

Todos os clientes da A2000 fazem um plano pessoal. Se o serviço tiver a duração inferior a 6 meses efetuam um Plano de Intervenção onde definem alguns objetivos a concretizar. Se o período for superior a 6 meses fazem um Plano Individual (PI) onde assinalam os objetivos que pretendem alcançar com a intervenção da A2000.

Quanto aos serviços formativos pretende-se que em 2017, ao nível da concretização dos objetivos pessoais, os Planos Individuais tenham a seguinte eficácia:

OBJETIVOS ANUAIS	CÁLCULO	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Obter uma taxa de 70% de eficácia na globalidade dos PI's	Por PI calcular a sua taxa de Eficácia, i.e: $Nº\ de\ Objetivos\ com\ Av.\ de\ nível\ "3",\ "4"\ e\ "5"\times 100\% / Total\ de\ Objetivos\ do\ PI$ e no total dos PI's efetuados calcular a taxa de PI's eficazes.	<ul style="list-style-type: none"> - Promover as estratégias e ações previstas nos PI's - Monitorizar os PI's com a regularidade estabelecida - Inserir os dados no impresso "Cálculo da Eficácia do PI" - Analisar a Eficácia por PI e no global - Analisar qual a percentagem de Objetivos com classificação 1 e 2 	Semestral

B. Serviços Não Formativos

1.1 Cronograma e localização

Serviços não formativos transitados do ano anterior:

SERVIÇO	LOCAIS	PERÍODO
Gabinete Psicossocial (GPS): - Espaço de Convívio de Lobrigos	Instalações de Sta. Marta de Penaguião	- 1 tarde/semana
- Espaço de Convívio de Louredo e Fornelos	Instalações da Junta de Freguesia	- 1 tarde/semana
- Espaço de Convívio de Alvações do Corgo	Instalações da Junta de Freguesia	- 1 tarde/semana
- Espaço de Convívio de Sever	Edifício da EB 1 do Gundeiro	- 1 tarde/semana
- Espaço de Convívio de Fontes	Fundação Dr. Carneiro Mesquita	- 1 tarde/semana
Centro de Recursos para a Inclusão Profissional: - Informação, avaliação, e orientação para a Qualificação Emprego (IAQQE) - Apoio à Colocação (AC) - Acompanhamento Pós-Colocação (APC)	Concelhos abrangidos pelo Centro de Emprego de Vila Real	- Todo o ano



PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO

- 2017 -

R. Alves

SERVIÇO	LOCAIS	PERÍODO
Clínica Social	- Sta. Marta de Penaguião e limítrofes	- Todo o ano
Intervenção Precoce na Infância (IPI)	- Sta. Marta Penaguião - Peso da Régua - Mesão Frio - Mondim de Basto	- Todo o ano
CAARPD – Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social para Pessoas com Deficiência ou Incapacidade - Atendimento e acompanhamento Social - Reabilitação Social	- Sta. Marta de Penaguião - Peso da Régua - Mesão Frio - Mondim de Bastos	- Todo o ano

B2. Objetivos dos serviços não formativos e Operacionalização

Os serviços não formativos devem concretizar, em 2017, os seguintes objetivos.

OBJETIVOS ANUAIS	CÁLCULO	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Obter 95% de taxa de Execução Física	Total de clientes intervencionados x 100/ Total de clientes previstos	- Executar as ações tal como previsto no Plano Operacional - Constituir/Atualizar os Dossiers Técnicos	Semestral
Obter 100% de taxa de Execução Financeira (¹)	Orçamento executado x 100 / Orçamento previsto	- Executar as ações tal como previsto no Plano Operacional - Constituir/Atualizar os Dossiers Contabilísticos	Semestral
Obter uma taxa de rescisão/desistência igual ou inferior a 1 cliente em cada grupo de atividades	Por ação: Total de participantes por grupo/ serviço – 1 cliente	- Recolher o n.º de contratos/PI's assinados - Efetuar um acompanhamento psicossocial, muito próximo, aos clientes e significativos - Registar o n.º de rescisões/desistências - Analisar os dados - Calcular globalmente, por serviço, a Taxa de rescisão	Semestral

Nota:

(1) – No caso da Clínica Social o objetivo financeiro é que a Clínica não crie despesas.

B3. Caracterização da População-Alvo

O quadro abaixo apresenta o número de pessoas que, se prevê, frequentem as atividades desenvolvidas pelos serviços não formativos.



PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO

- 2017 -

*Maria
Baptista
Silva*

SERVIÇOS	CRIANÇAS		ADULTOS		IDOSOS	TOTAL
	Com Def.	Sem Def.	Com Def.	Sem Def.		
Gabinete Psicossocial	-	-	--	--	70	70
Clínica Social (clientes externos)	--	5	--	5	5	15
Intervenção Precoce na Infância	74	5	--	36 (1)	--	115
CAARPD	--	--	25	25(2)	--	50
Centro de Recursos para a Inclusão Profissional	IAOQE	--	52	--	--	52
	AC	--	57	--	--	57
	APC	--	16	--	--	16
TOTAL		74	10	150	66	375

Nota:

- (1) – Na IPI, apesar da intervenção se dirigir às crianças, um dos pais, pelo menos, é o pilar da comunicação e continuidade da intervenção, pelo que se considera que esta intervenção também o envolve, sendo aqui contabilizado.
- (2) – No CAARPD, apesar da intervenção se dirigir à pessoa com deficiência, pelo menos um dos significativos será envolvido na intervenção, mais que não seja indiretamente, por isso é aqui contabilizado.

B4. Plano Individual

Todos os clientes da A2000 que frequentarem os serviços não formativos da A2000 farão um plano pessoal. Se o serviço tiver a duração inferior a 6 meses efetuam um Plano de Intervenção onde definem alguns objetivos a concretizar. Se o período for superior a 6 meses fazem um Plano Individual (PI) onde assinalam os objetivos que pretendem alcançar com a intervenção da A2000.

Pretende-se que em 2017, ao nível da concretização dos objetivos pessoais, os Planos Individuais tenham a seguinte eficácia:

OBJETIVOS ANUAIS	CÁLCULO	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Obter uma taxa de 70% de eficácia na globalidade dos PI's	Por PI calcular a sua taxa de Eficácia, i.e: $Nº\ de\ Objetivos\ com\ Av.\ de\ nível\ "3",\ "4"\ e\ "5" \times 100\% / Total\ de\ Objetivos\ do\ PI$ e no total dos PI's efetuados calcular a taxa de PI's eficazes.	<ul style="list-style-type: none">- Promover as estratégias e ações previstas nos PI's- Monitorizar os PI's com a regularidade estabelecida- Inserir os dados no impresso "Cálculo da Eficácia do PI"- Analisar a Eficácia por PI e no global- Analisar qual a percentagem de Objetivos com classificação 1 e 2	Semestral



PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO

- 2017 -

*Maria
Ribeiro*

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.

1. Parceiros

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

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

SERVIÇOS	PARCERIAS A ESTABELECER OU A MANTER
Formação para Pessoas com Deficiência ou Incapacidade	Prevê-se a manutenção de 75 parcerias (Estratégicas e de Cooperação) e o estabelecimento de 77 novas Parcerias.
Formação Não Financiada	Prevê-se efetuar 1 nova parceria Estratégica.
Gabinete Psicossocial	Prevê-se a manutenção das 6 Parcerias, simultaneamente Estratégicas e de Cooperação.
Intervenção Precoce na Infância	Prevê-se apenas a manutenção das parcerias: 1 Estratégica e 2 de Cooperação.
Centro de Recursos para a Inclusão Profissional	Prevê-se a manutenção de 40 parcerias (uma Estratégica e as restantes de Cooperação) e o estabelecimento de 50 novas Parcerias de Cooperação.
CAARPD - Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social	Prevê-se a manutenção de 5 parcerias e o estabelecimento de 5 novas parcerias
Clínica Social	Não se prevê o estabelecimento de parcerias.



PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO

- 2017 -

Em suma: Estão estabelecidas 129 parcerias e pretende-se estabelecer mais 133.

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

Assim, em 2017, prevê-se o estabelecimento de protocolos de parceria nas áreas da inovação e do mecenato.

2. Fornecedores

A A2000 é uma entidade adjudicante nos termos previstos no artigo 2, n.º 2, alínea a) do Código dos Contratos Públicos - Decreto-Lei 18/2008 de 29 de Janeiro. Assim, de acordo com as regras e procedimentos de contratação pública efetua contratos de aquisição de bens móveis e aquisição de serviços, com empresas, pelo que transitam, para 2017, 23 contratos celebrados ao abrigo de ajuste direto (regime geral).

Em 2017, a celebração de novos contratos depende da prestação de novos serviços aos clientes da A2000, uma vez que os fornecedores que transitam para o ano de 2017, satisfazem as necessidades atuais da A2000 e encontram-se dentro dos prazos de acordo com a lei.

3. Financiadores

A A2000 pretende manter os financiadores dos serviços formativos e não formativos.

SERVIÇOS	FINANCIADORES
Formação Profissional para Pessoas com Def. ou Incapacid.	Portugal 2020 – Tipologia 3.01 Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade (entidade intermédia: IEFP)
Gabinete Psicossocial	Município de Santa Marta de Penaguião; 5 Freguesias do Concelho.
Intervenção Precoce na Infância	Ministério da Solidariedade e Segurança Social
Centro de Recursos para a Inclusão Profissional	Portugal 2020 – Tipologia 3.01 Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade (entidade intermédia: IEFP)
CAARPD - Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social	Ministério da Solidariedade e Segurança Social

4. Avaliação de Satisfação dos Stakeholders

4.1 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.

OBJETIVOS ANUAIS	CÁLCULO	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Obter uma taxa de 95% de respostas de satisfação global	N.º total de avaliações com classificação de nível "3" e "4"/ n.º total de respostas ao inquérito	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar os questionários - Inserir os dados na folha de cálculo - Apresentar o Relatório com os gráficos 	
Obter uma taxa de 90% de satisfação dos formandos com o desempenho dos formadores	N.º total de respostas de satisfação de todo o inquérito/ n.º total de respostas ao inquérito	<ul style="list-style-type: none"> - Analisar os dados - Publicar os dados no site e comunicá-los aos formandos 	No final de cada ação

4.2 Avaliação de Satisfação dos Clientes dos Serviços Não Formativos

Os clientes dos serviços não formativos efetuam a avaliação de satisfação no mês de dezembro.

OBJETIVOS ANUAIS	CÁLCULO	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global		<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar os questionários - Inserir os dados na folha de cálculo - Apresentar o Relatório com os gráficos 	
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação quanto ao desempenho dos técnicos	N.º total de avaliações com classificação de nível "3" e "4"/ n.º total de respostas ao inquérito	<ul style="list-style-type: none"> - Analisar os dados - Publicar os dados no site e comunicá-los aos clientes 	No final de cada ação

4.3 Avaliação de Satisfação dos Colaboradores

Em dezembro os colaboradores efetuam a avaliação de satisfação.

OBJETIVOS ANUAIS	CÁLCULO	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global	N.º total de avaliações com classificação de nível "3" e "4"/ n.º total de respostas ao inquérito	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar os questionários - Inserir os dados na folha de cálculo - Analisar os dados detalhadamente, apresentando gráfico para cada área - Publicar os dados no site e comunicá-los aos colaboradores 	Dezembro

4.4 Avaliação de Satisfação das Parcerias/A2000

Em dezembro os parceiros efetuam a avaliação de satisfação, relativamente à A2000 e, os colaboradores desta efetuam a avaliação de satisfação quanto ao contributo do parceiro e relação estabelecida com ele.

OBJETIVOS ANUAIS	CÁLCULO	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
PARCEIROS:			
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global, dos parceiros	N.º total de avaliações com classificação de nível "3" e "4"/ n.º total de respostas ao inquérito (Questões 1 a 4)	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar os questionários - Inserir os dados na folha de cálculo - Analisar os dados detalhadamente, apresentando gráfico - Publicar os dados no site e comunicá-los aos parceiros 	Dezembro
Obter uma taxa de 90% de satisfação do parceiro com o seu grau de participação	N.º total de avaliações com classificação de nível "3" e "4"/ n.º total de respostas à questão		
A2000:			
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global, por parte dos técnicos da A2000	N.º total de avaliações com classificação de nível "3" e "4"/ n.º total de respostas ao inquérito (Questões 1 a 5)	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar os questionários - Inserir os dados na folha de cálculo - Analisar os dados detalhadamente, apresentando gráfico - Publicar os dados no site e comunicá-los aos colaboradores e parceiros 	Dezembro
Obter uma taxa de 95% de satisfação dos técnicos face ao contributo dos parceiros	N.º total de avaliações com classificação de nível "3" e "4"/ n.º total de respostas à questão	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar os questionários - Inserir os dados na folha de cálculo - Analisar os dados detalhadamente, apresentando gráfico - Publicar os dados no site e comunicá-los aos colaboradores e 	Dezembro



PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO

- 2017 -

OBJETIVOS ANUAIS	CÁLCULO	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Obter uma taxa de 90% de concretização dos objetivos das parcerias	(Questão 7) Nº de objetivos concretizados/Nº total de objetivos definidos nos Protocolos de parceria	parceiros <ul style="list-style-type: none"> - Estabelecer Protocolos com objetivos definidos de forma concreta - Verificar no final do ano quantos os objetivos se concretizaram - Analisar as razões da não concretização dos objetivos 	Semestral

4.5 Avaliação de Satisfação dos Fornecedores/A2000

Em dezembro os fornecedores efetuam a avaliação de satisfação, relativamente à A2000 e, esta efetua a avaliação de satisfação quanto ao serviço prestado pelos fornecedores.

OBJETIVOS ANUAIS	CÁLCULO	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
FORNECEDORES:			
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global, dos fornecedores	N.º total de avaliações com classificação de nível "3" e "4"/ n.º total de respostas ao inquérito	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar os questionários - Inserir os dados na folha de cálculo - Analisar os dados detalhadamente, apresentando gráfico - Publicar os dados no site e comunicá-los aos colaboradores e fornecedores 	Dezembro
A2000:			
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global da A2000	N.º total de avaliações com classificação de nível "3" e "4"/ n.º total de respostas ao inquérito	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar os questionários - Inserir os dados na folha de cálculo - Analisar os dados detalhadamente, apresentando gráfico - Publicar os dados no site e comunicá-los aos colaboradores e fornecedores - Contabilizar a taxa de reclamações/sugestões ao produto - Contabilizar as interrupções no serviço devido a falha do equipamento 	Dezembro

4.6 Avaliação de Satisfação dos Financiadores/A2000

Em dezembro os financiadores efetuam a avaliação de satisfação, relativamente à A2000. No final de cada projeto a A2000 fará também a sua apreciação dos financiadores quanto ao cumprimento das suas obrigações e qualidade do relacionamento estabelecido.



PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO

- 2017 -

[Handwritten signatures]

OBJETIVOS ANUAIS	CÁLCULO	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
FINANCIADORES:			
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global, dos financiadores	N.º total de avaliações com classificação de nível "3" e "4"/ n.º total de respostas ao inquérito	<ul style="list-style-type: none">- Aplicar os questionários- Inserir os dados na folha de cálculo- Analisar os dados detalhadamente, apresentando gráfico- Publicar os dados no site e comunicá-los aos colaboradores e financiadores	Dezembro
Obter uma taxa inferior a 5% de reclamações/não conformidades	N.º de reclamações/não conformidades / Total de projetos		

4.7 Avaliação de Satisfação Voluntários

Em dezembro os voluntários efetuam a avaliação de satisfação, relativamente à A2000. No final de cada projeto a A2000 fará também a sua apreciação dos voluntários quanto à sua prestação e qualidade do relacionamento estabelecido.

OBJETIVOS ANUAIS	CÁLCULO	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
VOLUNTÁRIOS:			
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global dos voluntários	N.º total de avaliações de satisfação/ n.º total de respostas ao inquérito	<ul style="list-style-type: none">- Aplicar os questionários- Inserir os dados na folha de cálculo- Analisar os dados detalhadamente, apresentando gráfico- Publicar os dados no site e comunicá-los aos colaboradores e voluntários	Dezembro

5. Avaliação de Impacto pelos Stakeholders

Em dezembro os stakeholders preenchem um inquérito com algumas questões que pretendem recolher a percepção deles sobre o impacto dos serviços da A2000, exceto os formandos que fazem a sua avaliação de impacto um ano após o término do curso, ou seja num outro qualquer mês. Ainda no caso dos clientes, e porque nem todos têm uma boa capacidade de expressão por inquérito, são recolhidos depoimentos noutras formas de registo.

Relativamente aos colaboradores e voluntários o impacto avaliado, não é o dos serviços na comunidade, mas o do trabalho desempenhado, nas suas vidas pessoais.



PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO

- 2017 -

(Handwritten signatures)

Quanto aos fornecedores é avaliada a percepção que têm da A2000, no geral dos seus clientes.

No caso dos financiadores, como todos são também parceiros nas ações promovidas fazem a avaliação de impacto no inquérito direcionado aos parceiros, exceto o Programa Operacional do FSE que apenas é considerado financiador e, portanto não avalia os impactos dos serviços da A2000.

5.1 Avaliação de Impacto pelos Clientes

OBJETIVOS ANUAIS	CÁLCULO	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Obter uma taxa de 70% de integração profissional dos clientes com incapacidade, dos serviços formativos	N.º de formandos integrados x 100 / n.º de formandos que finalizaram a formação	- Contactar os formandos - Inserir os dados na folha de cálculo - Analisar os dados	Até 6 meses do final do curso
Na Avaliação de Impacto, obter uma taxa de 90% de Utilidade dos conteúdos ministrados	Total de respostas de Utilidade x 100% / n.º total de respostas ao inquérito	- Contactar os ex-formandos - Inserir os dados na folha de cálculo - Analisar os dados	Até 6 meses após o término do curso
Obter uma taxa de 60% de respostas de aplicação no local de trabalho, dos conhecimentos adquiridos na formação pelos formandos empregados	N.º de respostas de Aplicabilidade x 100% / n.º total respostas ao inquérito	- Aplicar os questionários - Inserir os dados na folha de cálculo - Analisar os dados	Até 6 meses após o término do curso

5.2 Avaliação de Impacto dos Colaboradores

OBJETIVOS ANUAIS	CÁLCULO	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Obter uma taxa de 95% de satisfação quanto à interferência positiva do trabalho na vida do colaborador (“Realização pessoal” e “Trabalho e espaço de vida”)	N.º total de avaliações de satisfação/ n.º total de respostas ao inquérito	- Aplicar os questionários - Inserir os dados na folha de cálculo - Analisar os dados detalhadamente, apresentando gráfico para cada área - Publicar os dados no site e comunicá-los aos colaboradores	Dezembro

5.3 Avaliação de Impacto dos Parceiros

OBJETIVOS ANUAIS	CÁLCULO	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Obter uma taxa de 90% de respostas de reconhecimento do impacto positivo dos serviços da A2000	N.º total de avaliações com classificação de nível "3" e "4"/ n.º total de respostas ao inquérito	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar os questionários - Inserir os dados na folha de cálculo - Analisar os dados detalhadamente, apresentando gráfico para cada área - Publicar os dados no site e comunicá-los aos parceiros 	Dezembro

5.4 Avaliação de Impacto dos Fornecedores

OBJETIVOS ANUAIS	CÁLCULO	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Obter uma taxa de 80% de satisfação na questão "Em que medida classifica a A2000 no conjunto dos seus clientes?"	N.º total de respostas "Sim"/ n.º total de respostas ao inquérito	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar os questionários - Inserir os dados na folha de cálculo - Analisar os dados detalhadamente, apresentando gráfico para cada área - Publicar os dados no site e comunicá-los aos fornecedores 	Dezembro

5.5 Avaliação de Impacto dos Voluntários

OBJETIVOS ANUAIS	CÁLCULO	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Monitorizar a interferência positiva do voluntariado na vida pessoal do voluntário	N.º total de avaliações de satisfação/ n.º total de respostas ao inquérito (Questões da área "Trabalho e espaço de vida")	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar os questionários - Inserir os dados na folha de cálculo - Analisar os dados detalhadamente, apresentando gráfico para cada área - Publicar os dados no site e comunicá-los aos voluntários 	Dezembro

CAPÍTULO 3 – RECURSOS A ENVOLVER

1. Recursos Humanos

1.1 Assiduidade dos colaboradores

A assiduidade é um elemento importante, pois é a primeira garantia de que todos os serviços são assegurados dentro dos horários previstos, com a regularidade estabelecida e com a qualidade recomendada. Por isso se estabelecem objetivos nesta área, de forma a evidenciar um dos critérios de qualidade dos serviços e dos colaboradores. Segue-se a descrição dos objetivos, nesta área, para 2017:

OBJETIVOS ANUAIS	CÁLCULO	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Os Colaboradores Internos devem obter uma taxa de ausências inferior a 2,5%	<ul style="list-style-type: none"> - Livro de Assiduidade - Nº de justificações - Nº de horas de faltas/ Volume de horas de trabalho previstas 	<ul style="list-style-type: none"> - Diariamente os colaboradores assinam o livro de assiduidade - Mensalmente a assiduidade é registada em base de dados - A Direção é informada quando é ultrapassado o objetivo ou quando são dadas faltas injustificadas para que se proceda à atuação regulamentada 	Mensal
Os Estagiários Profissionais devem obter uma taxa de ausências inferior a 2%	<ul style="list-style-type: none"> - Registo de Assiduidade - Nº de justificações - Nº de horas de faltas/ Volume de horas de trabalho previstas 	<ul style="list-style-type: none"> - Diariamente os Estagiários assinam a folha de assiduidade - Mensalmente a assiduidade é registada em base de dados e comunicada à entidade tutela do projeto - Face a faltas injustificadas estas serão averiguadas e transmitidas à entidade tutela 	Mensal
Os elementos com Contrato de Emprego e Inserção devem obter uma taxa de ausências inferior a 2%	<ul style="list-style-type: none"> - Registo de Assiduidade - Nº de justificações - Nº de horas de faltas/ Volume de horas de trabalho previstas 	<ul style="list-style-type: none"> - Diariamente os Contratados assinam a folha de assiduidade - Mensalmente a assiduidade é registada em base de dados e comunicada à entidade tutela do projeto - Face a faltas injustificadas estas serão averiguadas e transmitidas à entidade tutela 	Mensal

1.2 Plano de Desenvolvimento do Colaborador Interno

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

Os colaboradores efetuam uma avaliação de satisfação e de impacto do trabalho na sua vida pessoal. Neste ponto, expressam-se os objetivos a alcançar no percurso profissional dos colaboradores internos, durante 2017.



PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO

- 2017 -

O desempenho de todos os colaboradores internos é avaliado anualmente em termos de competências e de objetivos (organizacionais, de equipa e individuais). Paralelamente o colaborador define as suas necessidades formativas.

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

O quadro de objetivos que se segue expressa as metas para 2017, ao nível do percurso dos colaboradores.

OBJETIVOS ANUAIS	CÁLCULO	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Obter uma taxa de 80% de execução da formação interna prevista no Plano de Formação dos colaboradores	<i>Total de Ações formativas frequentadas / Total de ações formativas identificadas como necessárias</i>	<ul style="list-style-type: none">- Elaborar Plano de Formação Interno com as propostas formativas- Divulgar as ofertas formativas- Registar a informação sobre cada ação frequentada pelos colaboradores- Calcular o número de horas de formação frequentada- Calcular a taxa de frequência de formação	Semestral
Obter uma taxa de 70% de execução da formação externa prevista no Plano de Formação dos colaboradores	<i>Total de Ações formativas frequentadas / Total de ações formativas identificadas como necessárias</i>	<ul style="list-style-type: none">- Elaborar Plano de Formação Interno com as propostas formativas- Divulgar as ofertas formativas- Registar a informação sobre cada ação frequentada pelos colaboradores- Calcular o número de horas de formação frequentada- Calcular a taxa de frequência de formação	Semestral
Obter uma taxa de 95% de cumprimento dos objetivos da Avaliação de desempenho	<p>Plano de Desenvolvimento do Colaborador Para cada colaborador calcular: <i>Nº de objetivos concretizados / Total de objetivos previstos</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Efetuar a avaliação do desempenho- Inserir os dados na base de dados- Calcular o grau de cumprimento dos objetivos- Analisar os dados	Dezembro
No total das avaliações, obter uma taxa inferior a 5% de respostas “Precisa Melhorar”	<p>Plano de Desenvolvimento do Colaborador Para cada colaborador calcular: <i>Nº de respostas “Precisa Melhorar” / (Total de competências x nº de avaliadores)</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Efetuar a avaliação do desempenho (apresentar gráfico com os valores globais)- Inserir os dados na base de dados- Contabilizar todas as respostas “Precisa Melhorar”, mesmo que a competência tenha obtido, globalmente, avaliação positiva- Analisar os dados	Dezembro
Obter uma taxa de 90% de retenção dos colaboradores	Contratos Folha Mensal da Segurança Social	<ul style="list-style-type: none">- Renovação de contratos	Anual



PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO

- 2017 -



1.3 Envolvimento na Gestão

Apesar da sua missão estar definida, uma organização apresenta um perfil específico fundamentalmente determinado pelas pessoas que nela desempenham funções. Pode dizer-se que são as pessoas que fazem uma organização, por isso é tão importante a política de recrutamento, seleção e retenção, no sentido de clarificar o tipo de pessoa que a organização pretende e como conseguirá que essa pessoa dissemine os princípios da organização.

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

1.4 Apreciação dos Recursos Humanos

Em 2017 há colaboradores que se mantêm, mas se as candidaturas apresentadas forem aprovadas será necessário o recrutamento de mais pessoal.

1.4.1 Recursos Humanos Existentes

A A2000 é uma associação pelo que os seus órgãos Sociais, num total de 11 elementos, exercem as suas funções em regime de voluntariado. O quadro que se segue apresenta os colaboradores com vínculo contratual que asseguram os serviços já iniciados em anos transatos e que têm continuidade em 2017.

RECURSOS HUMANOS	Nº DE COLABORADORES	REGIME CONTRATUAL
Revisor Oficial de Contas	1	Prestação de Serviços
Técnico Oficial de Contas	1	Prestação de Serviços
Diretor Executivo	1	Contrato s/ Termo
Diretora Técnica	1	Contrato s/ Termo
Chefe de Serviços Administrativos	1	Contrato s/ Termo
Assistente Administrativo	2	Contrato s/ Termo
Psicóloga	1	Contrato s/ Termo
	3	Contrato c/ Termo
Técnica Superior de Serviço Social (TSSS)	2	Contrato s/ Termo
	1	Contrato c/ Termo
Técnico de Acompanhamento e Inserção (TAI)	4	Contrato c/ Termo
Formador Interno	1	Contrato s/ Termo
	1	Contrato c/ Termo
Professor do 1º Ciclo	1	Contrato s/ Termo
	5	Contrato c/ Termo
Técnica de Reabilitação	1	Contrato c/ Termo



PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO

- 2017 -

RECURSOS HUMANOS	Nº DE COLABORADORES	REGIME CONTRATUAL
Fisioterapeuta	1	Contrato c/ Termo
Engenheiro Informático	1	Contrato c/ Termo
Técnico de Multimédia	1	Contrato c/ Termo
Terapeuta da Fala	1	Contrato c/ Termo
Auxiliar de Serviços Gerais	1	Contrato c/ Termo
Total	32	

O quadro seguinte apresenta os colaboradores que estão na A2000 através do apoio de medidas de emprego do IEFP e que transitam para 2017:

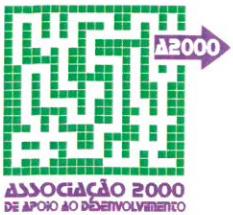
RECURSOS HUMANOS	Nº DE COLABORADORES	MEDIDA DE EMPREGO
Técnica de Serviço Social	1	Estágio Emprego
Educadora Social	1	Estágio Emprego
Psicóloga	1	Estágio Emprego
Técnico de Secretariado	1	Estágio Emprego
Auxiliar de Serviços Gerais	1	CEI+
Total	5	

1.4.2 Recursos Humanos a Contratar

O quadro seguinte apresenta o reforço de colaboradores necessário para assegurar os serviços. No caso da formação, os recursos humanos a contratar dependem da aprovação das candidaturas apresentadas para 2017.

Segue-se o quadro resumo de todos os colaboradores necessários, para além dos existentes, para executar todas as ações previstas:

RECURSOS HUMANOS A CONTRATAR	Nº DE COLABORADORES	REGIME CONTRATUAL
Formador	10	Contrato de Trabalho
Terapeuta Ocupacional	1	Estágio Profissional
Auxiliar de Serviços Gerais	2	Contrato de Emprego Inserção
Total	13	



PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO

- 2017 -

*B.R.P.
dunes*

2. Recursos Físicos

2.1 Recursos Físicos Existentes

Segue-se a descrição dos recursos físicos utilizados por projeto da A2000 que serão mantidos em 2017:

RECURSOS FÍSICOS	Nº	LOCAIS	SERVIÇOS
Sala de formação teórica e de TIC	3 2 1 2 1 1 1 1	A2000 Baião Resende Chaves Montalegre Tabuaço Armamar Vila Pouca	Formação Profissional T.O. 3.01
Sala de formação em culinária, equipada com os equipamentos de cozinha	1 1 1	A2000 Baião Chaves	Formação Profissional T.O. 3.01
Sala de serviços administrativos	1	A2000	Todos
Gabinetes de apoio técnico	7	A2000	Todos
Gabinetes de atendimento clínico	2	A2000-Clinica Social	Clínica Social
Sala de arrumos	1	A2000	Todos
Sala de arquivo	1	A2000	Todos
Sala de convívio	2	Sever	GPS
WC	5 1 2 1 1 1 2 1 2 1	A2000 A2000-Clinica Social Sever Baião Resende Chaves Montalegre Tabuaço Armamar Vila Pouca	Todos Clínica Social GPS T.O. 3.01 T.O. 3.01 T.O. 3.01 T.O. 3.01 T.O. 3.01 T.O. 3.01 T.O. 3.01
Oficina de carpintaria	1	Banduge	GPS
Escritório	1	Banduge	GPS
Viatura de 9 lugares	3	A2000	Todos
Viatura de 5 lugares	4	A2000	Todos
Viatura de 2 lugares	2	A2000	Todos

2.2 Recursos Físicos a contratualizar

Segue-se a descrição dos recursos físicos a contratualizar, em 2017, se as ações previstas se concretizarem.

RECURSOS FÍSICOS	Nº	LOCAIS	SERVIÇOS
Sala de Formação	1 1 1	Vilarandelo Sabrosa Mesão Frio	Formação Modular

RECURSOS FÍSICOS	Nº	LOCAIS	SERVIÇOS
Sala multiusos	1	Sta. Marta de Penaguião	
	1	Mesão Frio	
	1	Mondim de Basto	CAARPD

CAPÍTULO 4 – INOVAÇÃO

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

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

O resultado das candidaturas efetuadas em 2016, trarão novos desafios ao nível do financiamento da A2000 e das respostas às necessidades apresentadas pelos clientes.

Em resumo espera-se inovação da A2000 aos seguintes níveis:

- Serviços: com a introdução de novos serviços/ melhoramento dos atuais em relação às suas características iniciais, compatibilizando-os com as expectativas dos clientes.

- Marketing: com a implementação de uma nova estratégia de marketing focada na promoção dos serviços cofinanciados, na venda de serviços não financiados e na política de angariação de fundos.

- Processos: que afetam a forma de fazer ou de organizar, tanto do processo produtivo, como das atividades complementares. Pode efetuar-se através da renovação da organização do trabalho ou das relações externas com vários benefícios para a A2000, como por exemplo a satisfação de clientes e colaboradores.

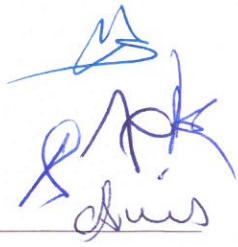
- Organizacional e de Gestão: com a introdução de iniciativas de autossustentação financeira e medidas que visam, de um modo geral, melhorar o desempenho, reduzindo os custos e, ao mesmo tempo, estimulando o local de trabalho e exigindo novas competências e atitudes por parte dos colaboradores, assim como de toda a organização. A inovação a este nível envolverá as seguintes dimensões:

a) Gestão das pessoas: implementação, de um sistema de monitorização completo das atividades da A2000 enquadrado por dois sistemas de gestão da qualidade; abrir mais a cultura organizacional à envolvente externa, com empowerment das relações com clientes, parceiros e fornecedores (stakeholders); proporcionar um ambiente propício à inovação e à criatividade. Para tal, o colaborador deve estar capacitado, motivado e, acima de tudo, sentir-se parte dos processos da organização, esta, por seu lado, deve mostrar-lhe que ele é fundamental e que valoriza seu trabalho e potencial.

b) Relações de trabalho: organizar e gerir equipas de projeto que estimulem a inovação e apoiem a otimização dos processos; reforçar o diálogo social e a participação dos colaboradores ao nível do envolvimento e compromisso; otimizar o tempo de trabalho de modo a conciliar com a vida familiar; fomentar os processos de aprendizagem contínua a nível da organização; potenciar e rentabilizar a

PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO

- 2017 -



experiência e as competências específicas dos ativos mais experientes profissionalmente e os talentos emergentes de cada colaborador.

Entende-se que a eficácia na gestão da inovação requer múltiplas atividades para monitorar e interpretar corretamente a dinâmica do ambiente, selecionar o conjunto de ameaças/oportunidades a que a organização deve responder, planear os meios para dar as respostas corretas e implementar adequadamente as mudanças requeridas. Face a esta explanação propõem-se os seguintes objetivos a alcançar em 2017, na área da inovação:

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Serviços: monitorizar a introdução de melhorias/mudanças significativas nos novos referenciais formativos	<i>Nº de alterações implementadas aos referenciais, após a 1ª utilização / Nº de referenciais criados</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar o referencial - Analisar os constrangimentos surgidos - Propor sugestões de alteração - Implementar as alterações - Manter o Plano de Qualidade atualizado 	Semestral
Obter uma taxa 20% de novas candidaturas aprovadas pelos financiadores	<i>Nº de candidaturas aprovadas em 2015 (efetuadas neste ano e no último semestre do ano transato) / Nº de candidaturas efetuadas no último ano e meio</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Efetuar candidaturas 	Semestral
Obter uma taxa de execução de 75% dos serviços concebidos	<i>Nº de novos Planos de Serviços Implementados/ Nº de novos Planos de Serviços criados</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Registar em Ficha de Serviço todos os novos serviços 	Semestral
Obter uma taxa de 40% de adesão dos parceiros ao novo serviço	<i>Nº de parceiros aderentes ao serviço / Todos os parceiros contactados</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Definir o perfil de parceiro para cada serviço - Contactar os potenciais parceiros - Reunir para apresentar o serviço - Estabelecer Protocolo de parceria 	Semestral

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

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Marketing: Aumentar em 3% a receita com as atividades angariação de fundos	<i>Nº de medidas de promoção, divulgação, angariação estabelecidas no Plano de Marketing</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Definir um Plano de Marketing - Registar no impresso "Registo de Sugestões, Ocorrências, Reclamações" todas as sugestões efetuadas pelos stakeholders 	Semestral

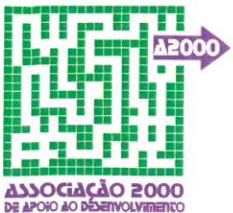


PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO

- 2017 -

[Handwritten signatures]

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
	<i>Nº de Sugestões de marketing registadas</i>		
Financiamento: Obter uma Taxa 5% de autofinanciamento	<i>Valor angariado por autofinanciamento (venda de serviços, quotas, donativos) / Volume despendido no ano</i>	<ul style="list-style-type: none">- Cobrança de quotas- Angariação de fundos- Venda de serviços- Venda de Merchandising- Execução do Balanço Orçamental	Semestral
Organizacional e de gestão: Monitorizar um mecanismo de compensação para os colaboradores que propõem inovações que são implementadas e que revelam eficácia	<i>Nº de mecanismos estabelecidos ao nível do reconhecimento e compensação da criatividade</i>	<ul style="list-style-type: none">- Diagnosticar problemas- Recolher sugestões- Definir um mecanismo de compensação para os colaboradores que propõem inovações que são implementadas e que revelam eficácia	1º Semestral
		<ul style="list-style-type: none">- Implementar as sugestões consideradas viáveis e divulgá-las dentro e fora da Organização- Contabilizar o grau de eficácia das iniciativas inovadoras	2º Semestral



PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO

- 2017 -

R. M.
B. A.
S. J.

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 do grau de cumprimento dos seus indicadores.

OBJETIVOS ANUAIS	FONTE	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Cumprir 100% dos indicadores EQUASS	Base de dados	- Avaliar todos os indicadores - Registar todos os elementos na Base de Dados	Anual
Cumprir 90% dos indicadores dos Processos da A2000	Manual da Qualidade	- Avaliar todos os indicadores - Registar todos os elementos na Base de Dados	Semestral
Cumprir 95% dos indicadores das POLÍTICAS da A2000	Base de Dados	- Avaliar todos os indicadores - Registar todos os elementos na Base de Dados	Semestral

2. 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.

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

As ações de melhoria/ corretivas/ preventivas do ano de 2017 (que surjam neste ano ou provenientes do ano transato) devem ser registadas no Plano de Qualidade, devendo ser monitorizada a sua concretização e eficácia.

2.2 Objetivos e Operacionalização

Propõem-se os seguintes objetivos a alcançar ao nível da melhoria contínua:



PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO

- 2017 -

*R. J. K
Assus*

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Responder a 100% das reclamações recebidas e dentro do prazo	Registo das reclamações (data de entrada e data de resposta) em documento próprio e no Plano de Qualidade	<ul style="list-style-type: none">- Rececionar as reclamações- Encaminhar segundo os procedimentos predefinidos- Registar no Plano de Qualidade- Enviar resposta ao reclamante dentro do prazo- Implementar as medidas necessárias à correção, se necessário- Avaliar posteriormente a satisfação do reclamante com as decisões da A2000	Semestral
Obter uma taxa de 90% de eficácia de todas as ações corretivas	Plano de Qualidade N.º de ações corretivas eficazes/ N.º total de ações corretivas definidas	<ul style="list-style-type: none">- Relatório da Auditoria ou registo de ocorrência/reclamação- Registo das ações corretivas no Plano de Qualidade- Ata da Reunião com os colaboradores para implementação das ações corretivas- Avaliação da implementação, em data previamente definida	Semestral
Obter uma taxa de 90% de eficácia de todas as ações preventivas	Plano de Qualidade N.º de ações preventivas eficazes/ N.º total de ações preventivas definidas	<ul style="list-style-type: none">- Relatório da Auditoria ou registo de ocorrência/reclamação- Registo das ações preventivas no Plano de Qualidade- Ata da Reunião com os colaboradores para implementação das ações preventivas- Avaliação da implementação, em data previamente definida	Semestral
Obter uma taxa de 90% de eficácia das ações de melhoria sugeridas	Plano de Qualidade N.º de ações de melhoria eficazes/ N.º total de ações de melhoria definidas	<ul style="list-style-type: none">- Relatório da Auditoria ou registo de sugestões- Registo das ações de melhoria no Plano de Qualidade- Ata da Reunião com os colaboradores para implementação das ações de melhoria- Avaliação da implementação, em data previamente definida	Semestral
Nas auditorias internas diminuir 40% de não conformidades, face ao ano anterior	40% / Nº de não conformidades detetadas em auditoria Interna no ano 2014	<ul style="list-style-type: none">- Relatórios de Auditoria Interna- Plano de Qualidade	Semestral
Executar 100% das auditorias Planeadas	Programa de Auditorias Nº de auditorias executadas / Nº de auditorias planeadas	<ul style="list-style-type: none">- Elaborar um Programa de Auditorias- Relatório da Auditoria	Semestral



PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO

- 2017 -

R.S.B. deus

3. Constrangimentos e Melhorias

Identificar os constrangimentos é o começo de todos os processos de mudança e melhoria, por isso é uma ação obrigatória no processo de monitorização.



PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO

- 2017 -



PARTE II – ORÇAMENTO

A2000/051/02

Associação 2000 de Apoio ao Desenvolvimento – A2000
Av. 25 de Abril, nº 39/41 – 5030-481 Sta. Marta de Penaguião
Contribuinte nº 505 045 125

36/46





PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO

- 2017 -

[Handwritten signatures]

ANÁLISE DE GASTOS E RENDIMENTOS

Contas	Gastos	Orçamento 2016		Variação C-B	Orçamento 2017
		Previsto (B)	Revisto (C)		
61	Custo das mercadorias	0,00 €	0,00 €	0,00 €	
	Total da 61				
62	Fornecimentos e Serviços Externos				
	Serviços Especializados	61 583,20 €	69 493,23 €	7 910,03 €	158 765,94 €
	Trab. Especializados	27 176,48 €	33 208,15 €	6 031,67 €	49 812,22 €
	Publicidade e Propaganda	2 780,60 €	3 761,00 €	980,40 €	5 641,50 €
	Vigilancia e Segurança	2 038,60 €	1 323,17 €	-715,43 €	1 984,76 €
	Honorários	8 272,50 €	16 022,60 €	7 750,10 €	78 560,00 €
	Conservação e Reparação	21 315,02 €	15 178,31 €	-6 136,71 €	22 767,46 €
	Materiais	11 203,72 €	7 657,81 €	-3 545,91 €	14 986,72 €
	Ferramentas e Uten.Desgaste				
	Rapido	1 349,58 €	0,00 €	-1 349,58 €	0,00 €
	Livros Doc. Técnica	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	Material de Escritorio	2 669,36 €	3 748,08 €	1 078,72 €	7 122,12 €
	Material Didáctico	6 396,04 €	3 112,49 €	-3 283,55 €	6 668,74 €
	Artigos para Oferta	0,00 €	677,87 €	677,87 €	1 016,80 €
	Outros	788,74 €	119,37 €	-669,37 €	179,06 €
	Energia e Fluidos	22 310,01 €	19 282,88 €	-3 027,13 €	28 924,32 €
	Electricidade	6 333,68 €	4 908,67 €	-1 425,01 €	7 363,00 €
	Combustiveis	14 760,75 €	13 075,53 €	-1 685,22 €	19 613,30 €
	Aqua	1 215,58 €	1 215,48 €	-0,10 €	1 823,22 €
	Outros fluidos	0,00 €	83,20 €	83,20 €	124,80 €
	Deslocações e Estadas	5 161,26 €	5 960,49 €	799,23 €	10 940,74 €
	Deslocações e Estadas	5 161,26 €	5 960,49 €	799,23 €	10 940,74 €
	Serviços diversos	65 214,14 €	45 258,17 €	-19 955,97 €	87 261,93 €
	Rendas e Alugueres	24 840,36 €	20 722,93 €	-4 117,43 €	44 445,87 €
	Comunicação	12 584,61 €	4 989,88 €	-7 594,73 €	7 484,82 €
	Seguros	7 940,00 €	5 880,24 €	-2 059,76 €	8 820,36 €
	Despesas de representação	1 098,00 €	291,20 €	-806,80 €	450,00 €
	Contencioso e Notariado	2 968,00 €	766,67 €	-2 201,33 €	1 150,00 €
	Limpeza higiene e Conforto	4 729,64 €	3 123,24 €	-1 606,40 €	7 684,86 €
	Outros FSE	11 053,53 €	9 484,01 €	-1 569,52 €	17 226,02 €
	Total da 62	165 472,33 €	147 652,59 €	-17 819,74 €	300 879,65 €
63	Gastos c/ Pessoal				
	Remunerações Certas	355 850,39 €	355 850,39 €	0,01 €	433 020,47 €
	Remunerações Adicionais	0,00 €	1 795,97 €	1 795,97 €	2 155,17 €
	Encargos s/ Remunerações	77 973,93 €	77 973,93 €	0,00 €	93 568,72 €
	Ac. Trabalho	2 552,15 €	2 738,96 €	186,81 €	3 286,75 €
	Outros gastos c/ Pessoal	75 461,41 €	79 461,41 €	4 000,00 €	95 353,69 €
	Total da 63	511 837,88 €	517 820,66 €	5 982,79 €	627 384,80 €
64	Gastos de Depreciação e amort.				
	Eq. Informatico	13 680,71 €	1 670,58 €	-12 010,13 €	4 670,58 €
	Adaptação Instalações	22 722,60 €	17 793,72 €	-4 928,88 €	17 793,72 €
	Eq. Basico	27 055,43 €	22 214,88 €	-4 840,55 €	25 214,88 €
	Equip. Transporte	29 550,00 €	21 909,00 €	-7 641,00 €	21 909,00 €
	Ed.Outras Const	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	Total da 64	93 008,74 €	63 588,18 €	-29 420,56 €	69 588,18 €
68	Outros gastos e perdas				
	Impostos	661,17 €	0,00 €	-661,17 €	0,00 €
	Donativos	4 477,49 €	238,67 €	-4 238,83 €	1 738,67 €
	Quotizações	1 560,00 €	1 526,60 €	-33,40 €	1 560,00 €
	Outros Gasto e Perdas	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	Correcções de exerc. Anteriores	8 500,00 €	15 307,58 €	6 807,58 €	5 000,00 €
	Custos c/ Apoios Fin. Concedidod	316 748,53 €	447 860,19 €	131 111,66 €	707 173,21 €
	Total da 68	331 947,20 €	464 933,04 €	132 985,84 €	715 471,87 €
69	Gastos e perdas de financiamento				
	Serviços Bancários	15 633,50 €	15 633,50 €	0,00 €	18 633,50 €
	Total da 69	15 633,50 €	15 633,50 €	0,00 €	18 633,50 €
	Total dos gastos	1 117 899,64 €	1 209 627,97 €	91 728,33 €	1 731 957,99 €



PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO

- 2017 -

*M
AS
A
P
S
J
m
d
m
d
m
d*

ANÁLISE DE GASTOS E RENDIMENTOS

Contas	Rendimentos	Orçamento 2016		Variação C-B	Orçamento 2017
		Previsto(B)	Revisto (C)		
71	Vendas				
	Total da 71	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
72	Prestação de Serviços				
	Quotizações	6 500,00 €	4 280,00 €	-2 220,00 €	4 000,00 €
	Outros Serviços	5 000,00 €	664,00 €	-4 336,00 €	850,00 €
	Total da 72	11 500,00 €	4 944,00 €	-6 556,00 €	4 850,00 €
75	Comp.Subsídios Exploração				
	Seg.Social	39 413,40 €	57 833,60 €	18 420,20 €	93 576,60 €
	PORTUGAL 2020	960 246,00 €	1 022 951,83 €	62 705,83 €	1 502 830,30 €
	I.E.F.P	52 728,93 €	60 583,19 €	7 854,26 €	80 577,17 €
	GPS	18 000,00 €	17 000,00 €	-1 000,00 €	18 000,00 €
	Projeto P/ INR		3 137,64 €	3 137,64 €	
	Total da 75	1 070 388,33 €	1 161 506,26 €	91 117,93 €	1 694 984,07 €
78	Outros Rendimentos e Ganhos				
	Donativos	35 897,00 €	36 259,76 €	362,76 €	30 897,00 €
	Rendimentos suplementares	10 000,00 €	14 749,36 €	4 749,36 €	7 500,00 €
	Outros rendimentos	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	Total da 78	45 897,00 €	51 009,12 €	5 112,12 €	38 397,00 €
79	juros. Divi e rend. similares				
	Total da 79	0,00 €	15,25 €	0,00 €	0,00 €
	Total dos rendimentos	1 127 785,33 €	1 217 474,63 €	89 674,05 €	1 738 231,07 €

Res.Líquido	
2016 - Previsto	9 885,69 €
2016 - Revisto	7 846,66 €
2017 - Previsto	6 273,08 €



PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO - 2017 -

NOTAS EXPLICATIVAS (REVISÃO 2016)

71+72 - Vendas e Serviços Prestados

Conta SNC	Designação	Valor	
	Serviços Prestados	664,00 €	→ Valor relativo ao Serviços prestados
	Quotas	4 280,00 €	→ Valor a receber dos associados colectivos e singulares
	TOTAL	4 944,00 €	

75 - Subsídios, doações e legados à exploração

Conta SNC	Designação	Valor	
	Seg.Social	57 833,60 €	→ Anexo A
	PORTUGAL 2020	1 022 951,83 €	→ Anexo B
	I.E.F.P	60 583,19 €	→ Anexo C
	GPS/INR	20 137,64 €	→ Anexo D
	TOTAL	1 161 506,26 €	

78 - Outros Rendimentos

Conta SNC	Designação	Valor	
	Donativos	36 259,76 €	→ Valor a receber dos associados colectivos e singulares
	Outros	14 749,36 €	→ Valor de Aluguer de equip.(Fotov),Atribuição de Imp.(IRS), feiras , Protoc. GPS
	TOTAL	51 009,12 €	

79 - Juros e Dividendos

Conta SNC	Designação	Valor	
	Juros	15,25 €	→ juros recebidos de aplicação
	TOTAL	15,25 €	1 217 474,63 €

62+63+64 - Gastos

Conta SNC	Designação	Valor	
62	FSE	147 652,59 €	→ Anexo E
63	Gastos Pessoal	517 820,66 €	→ Anexo F
64	Gastos Amortizações	63 588,18 €	→ Anexo G
	TOTAL	729 061,43 €	

61 - Custos das Vendas

Conta SNC	Designação	Valor
	Custo das mercadorias	0,00 €
	TOTAL	0,00 €

68 - Outros Gastos e Perdas

Conta SNC	Designação	Valor	
	Benefícios Processados	447 860,19 €	→ Encargos com Formandos
	Quotizações	1 526,60 €	→ Quotizações a pagar à UDIPSS, Humanitas, Douro Histórico, Formem e ACIR
	Outros Gasto e Perdas	15 307,58 €	→ Valor relativo a cortes ou despesa não elegível dos proj. financiados
	Donativos a Impostos	238,67 €	→ Donativos a entidades externas
		0,00 €	→ Imposto de circulação , Taxas Municipais
	TOTAL	464 933,04 €	

69 - Gastos e Perdas de Financiamento

Conta SNC	Designação	Valor	
	Serviços Bancários	15 633,50 €	→ Valor relativo à Conta Corrente e despesas de transferências
	TOTAL	15 633,50 €	1 209 627,97 €

7 846,66 € RESULTADO LIQUIDO DE 2016



PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO

- 2017 -

(Handwritten signatures)

NOTAS EXPLICATIVAS 2017

71+72 - Vendas e Serviços Prestados

Conta SNC	Designação	Valor	
	Serviços Prestados	850,00 €	→ Valor relativo ao Serviços prestados
	Quotas	4 000,00 €	→ Valor a receber dos associados colectivos e singulares
	TOTAL	4 850,00 €	

75 - Subsídios, doações e legados à exploração

Conta SNC	Designação	Valor	
	Seg.Social	93 576,60 €	→ Anexo A
	PORUTGAL 2020	1 502 830,30 €	→ Anexo B
	I.E.F.P	80 577,17 €	→ Anexo C
	GPS	18 000,00 €	→ Anexo D
	TOTAL	1 694 984,07 €	

78 - Outros Rendimentos

Conta SNC	Designação	Valor	
	Donativos	30 897,00 €	→ Valor a receber dos associados colectivos e singulares
	Outros	7 500,00 €	→ Valor de Aluguer de equip.(Fotov),Atribuição de Imp.(IRS), feiras
	TOTAL	38 397,00 €	1 738 231,07 €

62+63+64 - Gastos

Conta SNC	Designação	Valor	
62	FSE	300 879,65 €	→ Anexo E
63	Gastos Pessoal	627 384,80 €	→ Anexo F
64	Gastos Amortizações	69 588,18 €	→ Anexo G
	TOTAL	997 852,62 €	

61 - Custos das Vendas

Conta SNC	Designação	Valor	
	Custo das mercadorias	0,00 €	
	TOTAL	0,00 €	

68 - Outros Gastos e Perdas

Conta SNC	Designação	Valor	
	Benefícios Processados	707 173,21 €	→ Encargos com Formandos
	Quotizações	1 560,00 €	→ Quotizações a pagar à UDIPSS, Humanitas, Douro Histórico, Formem e ACIR
	Outros Gasto e Perdas	5 000,00 €	→ Valor relativo a cortes ou despesa não elegível dos proj. financiados
	Donativos a	1 738,67 €	→ Donativos a entidades externas
	Impostos	0,00 €	→ Imposto de circulação , Taxas Municipais
	TOTAL	715 471,87 €	

69 - Gastos e Perdas de Financiamento

Conta SNC	Designação	Valor	
	Serviços Bancários	18 633,50 €	→ Valor relativo à Conta Corrente e despesas de transferências
	TOTAL	18 633,50 €	1 731 957,99 €

6 273,08 €

RESULTADO LIQUIDO DE 2017



PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO

- 2017 -

Ass. 2000

ANEXOS (REVISÃO 2016)

Anexo A

PORTUGAL 2020 - Candidaturas

POISE - Tipologia 3.01	915 242,00 €
6.2- RCM	107 709,83 €
TOTAL	1 022 951,83 €

Anexo B

Seg. Social

Intervenção Precoce	39 963,60 €
CAARPDI	17 870,00 €
TOTAL	57 833,60 €

Anexo C

I.E.F.P.

Centro de Recursos (IAOQ, AC e APC)	44 244,89 €
Estágios Profissionais/CEI+	16 338,30 €
TOTAL	60 583,19 €

Anexo D

Outros Subsídios

Protocolos do GPS	17 000,00 €
INR	3 137,64 €
TOTAL	20 137,64 €

Anexo E

62 - FSE

Trab. Especializados	33 208,15 €
Publicidade e Propaganda	3 761,00 €
Vigilancia e Segurança	1 323,17 €
Honorários	16 022,60 €
Conservação e Reparação	15 178,31 €
Ferramentas e Uten.Desgaste Rapido	0,00 €
Livros Doc. Técnica	0,00 €
Material de Escritorio	3 748,08 €
Material Didáctico	3 112,49 €
Artigos de Oferta	677,87 €
Outros	119,37 €
Electricidade	4 908,67 €
Combustiveis	13 075,53 €
Aqua	1 215,48 €
Outros fluidos	83,20 €
Deslocações e Estadas	5 960,49 €
Rendas e Alugueres	20 722,93 €
Comunicação	4 989,88 €
Seguros	5 880,24 €
Despesas de representação	291,20 €
Contencioso e Notariado	766,67 €
Limpeza higiene e Conforto	3 123,24 €
Outros FSE	9 484,01 €
TOTAL	147 652,59 €



PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO

- 2017 -

APL Ano

Anexo F

63 - Custos c/ Pessoal	
Remunerações Certas	355 850,39 €
Remunerações Adicionais	1 795,97 €
Encargos s/ Remunerações	77 973,93 €
Ac. Trabalho	2 738,96 €
Outros gastos c/ Pessoal	79 461,41 €
TOTAL	517 820,66 €

Anexo G

64 - Amortizações		
Eq. Informático	33,33%	1 670,58 €
Adaptação de Instalações	16,66%	17 793,72 €
Eq. Basico	16,66%	22 214,88 €
Equi.Transportes	25,00%	21 909,00 €
Ed.Outras construções	5,00%	0,00 €
TOTAL		63 588,18 €

Total Gastos		
68	Outros Gastos	464 933,04 €
69	Juros	15 633,50 €
	Total Gastos	480 566,54 €



PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO

- 2017 -

R. J. Lopes

ANEXOS 2017

Anexo A

PORTUGAL 2020 - Candidaturas

POISE - Tipologia 3.01	1 424 814,11 €
POISE - Tipologia 3.03	49 978,48 €
POISE - Tipologia 1.08	28 037,71 €
TOTAL	1 502 830,30 €

Anexo B

Seg. Social

Intervenção Precoce	39 963,60 €
CARRPD	53 613,00 €
TOTAL	93 576,60 €

Anexo C

I.E.F.P.

Centro de Recursos (IAOQ, AC e APC)	64 244,89 €
Estágios Profissionais/CEI+	16 332,28 €
TOTAL	80 577,17 €

Anexo D

Outros Subsídios

Protocolos do GPS	18 000,00 €
TOTAL	18 000,00 €

Anexo E

62 - FSE

Trab. Especializados	49 812,22 €
Publicidade e Propaganda	5 641,50 €
Vigilancia e Segurança	1 984,76 €
Honorários	78 560,00 €
Conservação e Reparação	22 767,46 €
Ferramentas e Uten.Desgaste Rapido	0,00 €
Livros Doc. Técnica	0,00 €
Material de Escritorio	7 122,12 €
Material Didáctico	6 668,74 €
Outros	179,06 €
Artigos de Oferta	1 016,80 €
Electricidade	7 363,00 €
Combustiveis	19 613,30 €
Agua	1 823,22 €
Outros fluidos	124,80 €
Deslocações e Estadas	10 940,74 €
Rendas e Alugueres	44 445,87 €
Comunicação	7 484,82 €
Seguros	8 820,36 €
Despesas de representação	450,00 €
Contencioso e Notariado	1 150,00 €
Limpeza higiene e Conforto	7 684,86 €
Outros FSE	17 226,02 €
TOTAL	300 879,65 €



PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO

- 2017 -

*APG
Anus*

Anexo F

63 - Custos c/ Pessoal	
Remunerações Certas	433 020,47 €
Remunerações Adicionais	2 155,17 €
Encargos s/ Remunerações	93 568,72 €
Ac. Trabalho	3 286,75 €
Outros gastos c/ Pessoal	95 353,69 €
TOTAL	627 384,80 €

Anexo G

64 -Amortizações		
Eq. Informático	33,33%	4 670,58 €
Adaptação de Instalações	16,66%	17 793,72 €
Eq. Basico	16,66%	25 214,88 €
Equi.Transportes	25,00%	21 909,00 €
Ed.Outras construções	5,00%	0,00 €
TOTAL		69 588,18 €

Total Gastos		
68	Outros Gastos	715 471,87 €
69	Juros	18 633,50 €
	Total Gastos	734 105,37 €

PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO

- 2017 -

O Programa de Ação e Orçamento para o ano de 2017 foi elaborado pelos seguintes elementos:

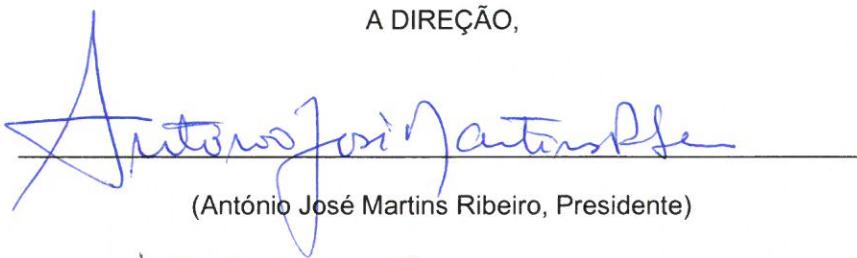
- Chefes de Projeto: Ana Antunes, Lara Carnide, Sofia Pereira, Vânia Pereira.
- Chefe dos Serviços Administrativos: Soledade Mesquita
- Técnica Oficial de Contas: Manuel José Ferreira Franco

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

Este documento foi apresentado à Direção na reunião realizada a 27 de outubro de 2016 e aprovado por unanimidade.

Sta. Marta de Penaguião, 27 de outubro de 2016.

A DIREÇÃO,



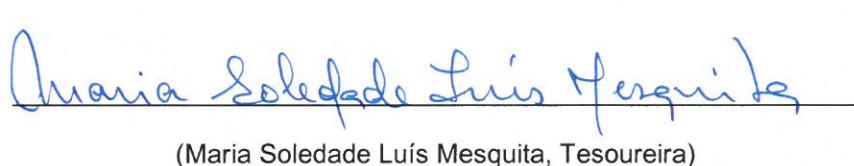
(António José Martins Ribeiro, Presidente)



(Otília Maria Pinto Simões, Vice-Presidente)



(Artur Manuel da Silva Guedes, Secretário)



(Maria Soledade Luís Mesquita, Tesoureira)



(Amadeu Araújo Cardoso, Vogal)



PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO

- 2017 -

PARTE III – PARECER DO CONSELHO FISCAL

RELATÓRIO E PARECER DO CONSELHO FISCAL

----- Aos dez dias do mês de novembro do ano dois mil e dezasseis, às vinte horas, na sede da Associação 2000 de Apoio ao Desenvolvimento – A2000, sita na Avenida Vinte e Cinco de Abril, número trinta e nove, na vila de Santa Marta de Penaguião, reuniu o Conselho Fiscal com a presença dos senhores Dr. Cesário Mesquita Ferreira, Presidente; Dra. Ana Maria Monteiro dos Santos; e Fernando Carvalho Teixeira, ambos vogais. -----

----- Procedemos, nos termos dos Estatutos, à análise do Programa de Ação e Orçamento para o ano dois mil e dezassete, documento composto por quarenta e seis páginas, que consubstancia a revisão do orçamento para o ano dois mil e dezasseis, que nos foi apresentado pela Direção. -----

----- Do trabalho efetuado, em conjunto com o Presidente da Direção, a Diretora Técnica, a Técnica Oficial de Contas, e toda a área administrativa verificamos que: -----

----- 1. Relativamente à revisão do orçamento para o ano dois mil e dezasseis: -----

----- a) É já claro que o orçamento da A2000 para dois mil e dezasseis, aprovado na assembleia geral de dezasseis de novembro de dois mil e quinze, será superior, pelo que a Revisão agora proposta está de acordo com as determinações da tutela. -----

----- b) A oscilação orçamental referida prende-se com a aprovação de novos projetos apresentados às entidades de tutela e que não estavam previstos no Programa de Ação e Orçamento para dois mil e dezasseis, aprovado na assembleia geral de dezasseis de novembro de dois mil e quinze. --

----- 2. No que se refere ao Programa de Ação e Orçamento para o ano dois mil e dezassete: -----

----- a) A elaboração do Programa de Ação teve por base a continuidade de projetos que transitam do ano em curso e outros que se aguarda aprovação pelas entidades competentes e que discrimina: Portugal 2020: POISE - Tipologias 3.01; 3.03 e 1.08; IEFP: Centro de Recursos para a Inclusão Profissional; Estágios Profissionais/CEI+; Segurança Social: Intervenção Precoce na Infância e CAARPD - Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social para Pessoas com Deficiência ou Incapacidade; Autarquias: Protocolos GPS. -----

----- b) A elaboração do Orçamento assentou numa projeção dos dados da revisão do orçamento para dois mil e dezasseis, da sua execução ao mês de setembro, e ainda dos projetos para o ano dois mil e dezassete; -----

----- c) Os rendimentos no valor de 1 738 231,07€ resultam essencialmente das seguintes fontes de financiamento: -----

----- POISE: 1 502.830,30€; -----

----- IEFP: 80.577,17€; -----

----- ISS, I.P.: 93.576,60€; -----



PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO

- 2017 -

- Protocolos GPS: 18.000,00€; -----
----- Quotizações, donativos e outros ganhos: 43.247,00€; -----
----- d) Os gastos previstos no montante de 1.731 957,99€ estão assegurados por proveitos; -----
----- e) O orçamento para o ano dois mil e dezasseis apresenta um resultado esperado positivo de 6.273,08€. -----
----- 3. Nesta conformidade **somos de parecer que os associados aprovem** os seguintes documentos apresentados pela Direção: -----
----- a) **A Revisão do orçamento para o ano dois mil e dezasseis;** -----
----- b) **O Programa de Ação e Orçamento para o ano de dois mil e dezassete.** -----
----- E nada mais havendo a tratar, foi encerrada a reunião, eram vinte e duas horas, do dia dez de novembro de dois mil e dezasseis, da qual se lavrou a presente ata que, depois de lida, vai ser assinada nos termos regulamentares.-----

O CONSELHO FISCAL

(Cesário Mesquita Ferreira, Presidente)

Ana Maria Monteiro dos Santos

(Ana Maria Monteiro dos Santos, Vogal)

(Fernando Carvalho Teixeira, Vogal)