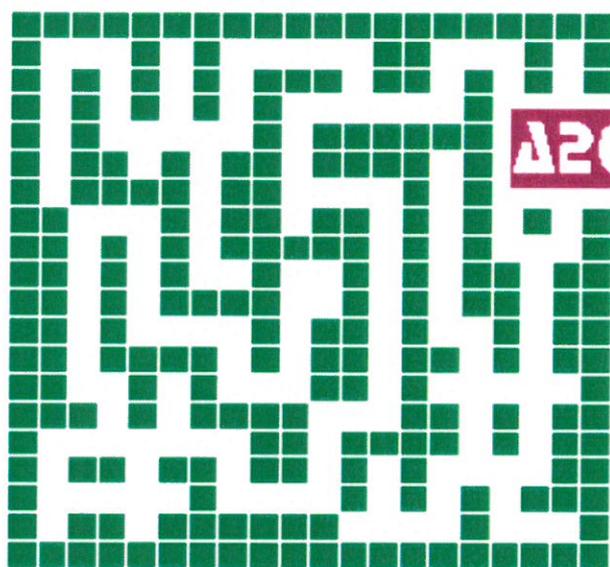


# 2015

## PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO



**A2000**

**ASSOCIAÇÃO 2000  
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO**

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

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

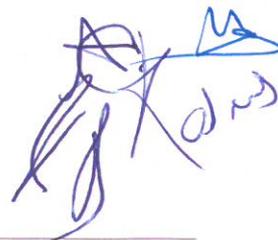


## ÍNDICE

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>4</b>
<b>PARTE I – PROGRAMA DE AÇÃO</b> .....	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO 1 - AÇÕES A EXECUTAR</b> .....	<b>8</b>
1. SERVIÇOS FORMATIVOS .....	8
1.1 Cronograma e localização dos projetos formativos .....	8
1.1.1 Formação para Ativos.....	8
1.1.2 Formação para pessoas com deficiência ou incapacidade.....	9
1.1.3 Formação Não Financiada .....	10
1.2 Caracterização dos stakeholders .....	10
1.2.1 População-Alvo.....	10
1.2.2 Financiadores .....	10
1.2.3 Parceiros.....	10
1.2.4 Fornecedores.....	12
1.3 Objetivos e Operacionalização.....	12
2. SERVIÇOS NÃO FORMATIVOS .....	13
2.1 Cronograma e localização .....	13
2.2 Caracterização dos Stakeholders.....	14
2.2.1 População-Alvo.....	14
2.2.2 Financiadores .....	15
2.2.3 Parceiros.....	15
2.3 Objetivos e Operacionalização.....	16
<b>CAPÍTULO 2 - PARTICIPAÇÃO DOS STAKEHOLDERS</b> .....	<b>18</b>
1. DIAGNÓSTICO DAS NECESSIDADES .....	18
1.1 Diagnóstico de Necessidades Sociais.....	18
1.2 Diagnóstico das Necessidades Formativas.....	18
2. PLANO INDIVIDUAL (PI).....	19
3. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS STAKEHOLDERS.....	19
3.1 Avaliação de Satisfação dos Formandos .....	19
3.2 Avaliação de Satisfação dos Clientes dos Serviços Não Formativos .....	20
3.3 Avaliação de Satisfação dos Colaboradores.....	21
3.4 Avaliação de Satisfação das Parcerias/A2000.....	21



3.4.1 Avaliação da A2000 pelos Parceiros .....	21
3.4.2 Avaliação dos Parceiros pela A2000 .....	22
3.5 Avaliação de Satisfação dos Fornecedores/A2000 .....	23
3.5.1 Avaliação da A2000 pelos Fornecedores .....	23
3.5.2 Avaliação dos Fornecedores pela A2000 .....	23
3.6 Avaliação de Satisfação dos Financiadores/A2000 .....	24
3.6.1 Avaliação da A2000 pelos Financiadores .....	24
3.6.2 Avaliação dos Financiadores pela A2000 .....	25
3.7 Avaliação de Satisfação Voluntários .....	25
3.7.1 Avaliação da A2000 pelos Voluntários .....	25
3.7.2 Avaliação dos Voluntários pela A2000 .....	26
4. AVALIAÇÃO DE IMPACTO PELOS STAKEHOLDERS .....	26
4.1 Avaliação de Impacto pelos Clientes .....	26
4.2 Avaliação de Impacto dos Colaboradores .....	27
4.3 Avaliação de Impacto dos Parceiros .....	27
4.4 Avaliação de Impacto dos Fornecedores .....	28
4.5 Avaliação de Impacto dos Voluntários .....	28
5. OUTRAS PARTICIPAÇÕES .....	28
6. INTERAÇÃO DA A2000 COM A COMUNIDADE .....	30
<b>CAPÍTULO 3 – RECURSOS A ENVOLVER .....</b>	<b>31</b>
1. RECURSOS HUMANOS .....	31
1.1 Assiduidade dos colaboradores .....	31
1.2 Plano de Desenvolvimento do Colaborador Interno .....	32
1.3 Envolvimento na Gestão .....	33
1.4 Apreciação dos Recursos Humanos .....	34
1.4.1 Recursos Humanos Existentes .....	34
1.4.2 Recursos Humanos a Contratar .....	35
2. RECURSOS FÍSICOS .....	35
2.1 Recursos Físicos Existentes .....	35
<b>CAPÍTULO 4 – INOVAÇÃO .....</b>	<b>37</b>
<b>CAPÍTULO 5 - MONITORIZAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE .....</b>	<b>40</b>
1. AVALIAÇÃO DO PLANO DE QUALIDADE .....	40
1. 1 Ações de Melhoria/ Corretivas/ Preventivas implementadas/ a implementar .....	40



1.2 Objetivos e Operacionalização .....	40
2. CONSTRANGIMENTOS E MELHORIAS .....	41
3. SÍNTESE DA AVALIAÇÃO DO GRAU DE CONCRETIZAÇÃO DOS PROCESSOS DA A2000 E DOS PRINCÍPIOS EQUASS E ISO 9001 .....	41
<b>PARTE II – ORÇAMENTO .....</b>	<b>43</b>
<b>ANÁLISE DE GASTOS E RENDIMENTOS .....</b>	<b>44</b>
<b>ANÁLISE DE GASTOS E RENDIMENTOS .....</b>	<b>45</b>
<b>NOTAS EXPLICATIVAS (REVISÃO 2014).....</b>	<b>46</b>
<b>NOTAS EXPLICATIVAS 2015 .....</b>	<b>47</b>
<b>ANEXOS (REVISÃO 2014) .....</b>	<b>48</b>
<b>ANEXOS 2015 .....</b>	<b>50</b>
<b>PARTE III – PARECER DO CONSELHO FISCAL .....</b>	<b>53</b>

## INTRODUÇÃO

O Programa de Ação e Orçamento para 2015 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); objetivos que respondem aos indicadores dos processos do Manual de Qualidade, de modo a que o desenvolvimento das ações seja coerente com este e cumpra, com rigor, os seus procedimentos, os objetivos de execução e os indicadores dos resultados alcançados por cada serviço.

A realização de todos esses objetivos 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”**.

Assim, atendendo aos eixos do Plano Estratégico, o Programa de Ação e Orçamento para 2015 apresenta as seguintes propostas:

### ➤ EIXO: SERVIÇOS

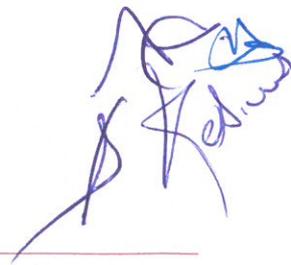
Este eixo abrange todas os serviços a executar em 2015:

#### ❖ SERVIÇOS FORMATIVOS

- **Formação para Adultos pouco qualificados ou que pretendam reciclar os conhecimentos (previsão):** que envolverá 8 áreas formativas as quais 1025h de formação que serão ministradas, entre maio e dezembro de 2015, a 504 formandos distribuídos pelos concelhos de intervenção da A2000.
- **Qualificação de pessoas com deficiência ou incapacidade (em candidatura):** envolverá uma área formativa na qual serão ministradas **14742h**, a 145 formandos, distribuídos por 6 locais (Sta. Marta de Penaguião, Baião, Resende, Chaves, Montalegre, Tabuaço) de acordo com as solicitações efetuadas por estes.
- **Formação não Financiada (previsão):** envolverá 2 áreas formativas, num total de 346h ministradas a 84 formandos.

#### ❖ SERVIÇOS NÃO FORMATIVOS

- **Gabinete Psicossocial:** envolverá atendimento e intervenção psicossocial para famílias e indivíduos; Oficina dos Sorrisos para 15 pessoas com deficiência grave (10 transitadas e 5 novas); Espaços de Convívio nas freguesias do concelho com ações diversas para 80 idosos; Férias Ativas para 50 crianças.
- **Intervenção Precoce na Infância:** com acordo para 30 crianças dos 0 aos 6 anos de idade, prevê o atendimento de 56 crianças.



- **Centro de Recursos para a Inclusão Profissional:** envolve 3 serviços para 60 pessoas: - Informação, avaliação, e orientação para a Qualificação Emprego (IAOQE); Apoio à Colocação (AC); Acompanhamento Pós-Colocação (APC).
- **Clínica Social** que envolve a prestação de serviços terapêuticos (Fisioterapia, Terapia da fala, Psicologia, Terapia Ocupacional) à comunidade a preços baixos, de acordo com o rendimento familiar, numa previsão de atender 120 clientes e/ou efetuar 1160 sessões.

## ➤ EIXO: STAKEHOLDERS

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

- Ao nível dos **clientes**, se todas as ações se realizarem serão abrangidos diretamente 1168 pessoas.
- Ao nível dos **parceiros**, já estão estabelecidas 37 parcerias, mas prevêem-se mais 109, com predominância das parcerias ao nível da cooperação
- Em termos de **colaboradores** com vínculo 21 transitam de 2014 para 2015, bem como mais 4 estagiários. Todavia prevê-se a realização de candidaturas recorrendo às medidas de emprego, para novos estágios.
- Os **fornecedores** para os serviços correntes de 2015, 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, autarquia (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 5 locais que funcionaram em 2014, e alargar-se-á a mais novos locais.

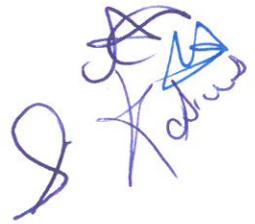
## ➤ EIXO: DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

Ao nível da **“Inovação”** continuará o investimento na capacitação dos colaboradores para aumento da criatividade por forma a que sejam os “motores” de mudanças ao nível de: Serviços; Marketing; Processos; Gestão (Gestão das pessoas; Relações de trabalho).

Prevê-se inovar o GPS através do alargamento da ação “Oficina dos Sorrisos” de 10 para 15 clientes e com um horário de funcionamento maior – 5 tardes por semana – e ainda aumentar o número de Espaços de Convívio nas freguesias, no âmbito de um alargamento do protocolo com a autarquia.

## ➤ EIXO: ORGANIZAÇÃO E GESTÃO

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



Por fim é apresentado o “**Orçamento**” para toda a atividade da A2000.



## PARTE I – PROGRAMA DE AÇÃO

**CAPÍTULO 1 - AÇÕES A EXECUTAR**

**1. Serviços Formativos**

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

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

Em 2015, será implementado o novo quadro comunitário, pelo que ainda não se sabe que tipologias serão propostas, de qualquer forma, os grupos alvo que a A2000 abrange fazem parte dos grupos prioritários, pelo que se pode prever, com alguma segurança, que existirá enquadramento para eles.

**1.1 Cronograma e localização dos projetos formativos**

**1.1.1 Formação para Ativos**

No ano de 2015 a A2000 prevê ministrar formação para adultos pouco qualificados ou que pretendam reciclar/aumentar os seus conhecimentos nas seguintes áreas, de acordo com o levantamento das necessidades:

ÁREAS FORMATIVAS PARA ADULTOS POUQUO QUALIFICADOS OU QUE PRETENDAM RECICLAR OS CONHECIMENTOS	LOCAIS	TOTAL DE HORAS
Serviços de Apoio a Crianças e Jovens	<b>Concelhos Intervencionados pela A2000:</b> - Stª Marta de Penaguião - Mesão Frio - Valpaços - Sabrosa - Chaves - Montalegre - Baião - Resende	150
Saúde		175
Hotelaria e Restauração		75
Turismo e Lazer		175
Secretariado e Trabalho Administrativo		100
Ciências informáticas		100
Trabalho Social e Orientação		150
Segurança e Higiene no Trabalho		100
<b>TOTAL</b>		<b>1025H</b>

Esta tipologia envolverá 8 áreas formativas que serão ministradas entre maio e dezembro de 2015.

### 1.1.2 Formação para pessoas com deficiência ou incapacidade

Em 2015 dar-se-á continuidade ao projeto formativo direcionado a pessoas com deficiência ou incapacidade, proveniente de 2014, mas pretende-se também aumentar número de ações formativas. Assim, na totalidade propõem-se as seguintes ações, a promover em 6 locais:

ÁREAS FORMATIVAS PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA OU INCAPACIDADE	LOCAL	PERÍODO	TOTAL DE HORAS
Curso 1 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade	Santa Marta de Penaguião	02/01/2015 13/04/2015	404h
Curso 2 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade	Santa Marta de Penaguião	02/01/2015 08/10/2015	1028h
Curso 3 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade	Santa Marta de Penaguião	02/01/2015 11/12/2015	1292h
Curso 4 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade	Santa Marta de Penaguião	02/01/2015 30/12/2015	1356h
Curso 5 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade	Baião	02/01/2015 30/12/2015	1356h
Curso 6 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade	Resende	02/01/2015 30/12/2015	1356h
Curso 7 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade	Chaves	02/01/2015 30/12/2015	1356h
Curso 8 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade	Montalegre	02/01/2015 30/12/2015	1356h
Curso 9 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade	Santa Marta de Penaguião	01/04/2015 30/12/2015	996h
Curso 10 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade	Santa Marta de Penaguião	01/10/2015 30/12/2015	366h
Curso 11 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade	Baião	01/04/2015 30/12/2015	996h
Curso 12 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade	Resende	01/06/2015 30/12/2015	756h
Curso 13 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade	Chaves	01/09/2015 30/12/2015	498h
Curso 14 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade	Montalegre	01/09/2015 30/12/2015	498h
Curso 15 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade	Tabuaço	02/03/2015 30/12/2015	1128h
<b>TOTAL</b>			<b>14742H</b>

Os cursos 1 até ao 8 são cursos transitados de 2014 que envolvem 75 formandos, destes 20 terminarão no decorrer de 2015.



### 1.1.3 Formação Não Financiada

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	Áreas de intervenção da A2000	Janeiro a Dezembro	270h
Empreendedorismo	Montalegre Resende	Janeiro a Junho	76

### 1.2 Caracterização dos stakeholders

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

#### 1.2.1 População-Alvo

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

TIPOLOGIAS	Nº DE FORMANDOS		TOTAL
	Sem Def.	Com Def.	
Adultos pouco qualificados ou que pretendam reciclar os conhecimentos	504	--	504
Pessoas com Deficiência ou Incapacidade – Formação profissional	--	145	145
Formação Pedagógica Inicial de Formadores	24	--	24
Empreendedorismo	60	--	60

#### 1.2.2 Financiadores

A formação para adultos pouco qualificados e para pessoas com deficiência ou incapacidade prevista, e acima apresentada, pretende-se que seja cofinanciada pelo Fundo Social Europeu, as restantes não serão financiadas – a sua execução será paga pelos formandos.

#### 1.2.3 Parceiros

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

TIPOLOGIAS	PARCERIAS JÁ ESTABELECIDAS OU A ESTABELEECER
Formação para Adultos pouco qualificados ou que pretendam reciclar/ aumentar os conhecimentos	<p><b>Parcerias de Cooperação já estabelecidas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Freguesias de Mesão Frio: Oliveira e Vila Jusã</li> <li>- Freguesia de Sta. Marta Penaguião: S. João de Lobrigos</li> <li>- Sta. Casa da Misericórdia de Mesão Frio</li> <li>- Sabrosa: APPACDM de Sabrosa</li> <li>- Valpaços: Casa do Povo de Vilarandelo e Centro Social e Paroquial de Vassal</li> </ul> <p><b>Parcerias de Cooperação a estabelecer:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Junta de Freguesia de Fontelas</li> <li>- CLDS de Montalegre</li> <li>- GIP de Baião</li> <li>- GIP de Resende</li> <li>- GIP de Chaves</li> </ul>
Formação para Pessoas com Deficiência ou Incapacidade	<p><b>Parcerias de Cooperação já estabelecidas na área de FPCT:</b></p> <p><b>Vila Real:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ADESCO, Santa Casa da Misericórdia de Vila Real, Lavandaria Águaviva, Dom Texto Artes Gráficas e Publicidade, Casa do Bacalhau, Auto Felizardo e Vilela, Chapa e Pintura.</li> </ul> <p><b>Peso da Régua:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Churrasqueira "Tio Manel", Restaurante "Douro à Mesa", Casa Tapas Jerinha Lda., Restaurante "Gato Preto", Publiserv, Agrupamento de Escolas Dr. João Araújo Correia.</li> </ul> <p><b>Santa Marta de Penaguião:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- João Manuel Oliva Rodrigues, Junta de Freguesia de Lobrigos (S. Miguel e S. João Baptista) e Sanhoane, Município de Santa Marta de Penaguião, Agrupamento de Escolas de Santa Marta de Penaguião, Centro Social e Paroquial de São Miguel de Lobrigos.</li> </ul> <p><b>Mesão Frio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Câmara Municipal de Mesão Frio.</li> </ul> <p><b>Valpaços:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Município de Valpaços.</li> </ul> <p><b>Armamar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- FPCT: NVP, Lda.</li> </ul> <p><b>Parcerias de Cooperação já estabelecida na área da partilha de recursos:</b></p> <p><b>Resende:</b> Casa do Povo de Resende  <b>Baião:</b> Município de Baião  <b>Montalegre:</b> Município de Montalegre  <b>Chaves:</b> Associação Chaves Social</p> <p><b>Parcerias de Cooperação a estabelecer: 55.</b></p>

TIPOLOGIAS	PARCERIAS JÁ ESTABELECIDAS OU A ESTABELEECER
Formação Não Financiada	Prevê-se efetuar 2 novas parcerias.

**Em suma: Estão estabelecidas 29 parcerias e pretende-se estabelecer mais 62.**

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 2015, prevê-se o estabelecimento de protocolos de parceria nas áreas da inovação e do mecenato.

#### 1.2.4 Fornecedores

A A2000 é uma entidade adjudicante nos termos previstos no artigo 2, n.º 2, alínea a) do Código dos Contratos Públicos - Decreto-Lei 18/2008 de 29 de Janeiro. Assim, de acordo com as regras e procedimentos de contratação pública efetua contratos de aquisição de bens móveis e aquisição de serviços, com empresas, pelo que transitam, para 2015, 15 contratos celebrados ao abrigo de ajuste direto (regime geral).

Em 2015, 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 2015, satisfazem as necessidades atuais da A2000.

#### 1.3 Objetivos e Operacionalização

Os serviços formativos devem concretizar em 2015 os seguintes objetivos.

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Obter um nº de Pré-inscrições 25% superior ao número de vagas existentes	Nº de Pré-inscrições rececionadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceber cartazes e flyers</li> <li>- Distribuir a publicidade por locais estratégicos</li> <li>- Efetuar contactos com entidades que colaborem na divulgação</li> <li>- Publicar no site e facebook</li> <li>- Rececionar as Pré-inscrições e encaminhá-las para o chefe de projeto respetivo</li> </ul>	Semestral
Obter 90% de taxa de Execução Física	Volume de formação executado x 100/ volume de formação previsto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Executar as ações tal como previsto em candidatura</li> <li>- Ministras formação cumprindo todos os requisitos da DGERT</li> <li>- Inserir os dados nas plataformas obrigatórias (SIIFSE, ou SIGO, ou NetForce)</li> <li>- Constituir/Atualizar os Dossiers Técnico-Pedagógicos</li> </ul>	Semestral
Obter 98% de taxa de Execução	Orçamento executado x 100 /	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Executar as ações tal como previsto em candidatura</li> </ul>	Semestral

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
<b>Financeira</b>	Orçamento previsto	- Inserir os dados no SIIFSE - Constituir/Atualizar os Dossiers Contabilísticos - Efetuar os Reembolsos - Efetuar os Pedidos de Pagamento de Saldo	
<b>Obter uma taxa de certificação por curso (ou grupo até 15 formandos) equivalente a "n formandos - 1"</b>	Por curso: N.º total de formandos que concluíram -1 formando	- 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
<b>Obter uma taxa de rescisão/desistência de contrato igual ou inferior a 2 formandos por curso/ grupo (máximo de 15 formandos)</b>	Por curso: N.º de vagas - 2 formando	- Recolher o n.º de contratos assinados - Efetuar um acompanhamento psicossocial, muito próximo, aos formandos - Registrar o n.º de contratos rescindidos - Analisar os dados - Calcular globalmente, por tipologia, a Taxa de rescisão	Semestral
<b>Obter uma taxa assiduidade de 90%</b>	(Volume de horas previstas – o nº de horas de faltas) / Volume de horas previstas (Nº de Horas monitoradas x nº de formandos)	- Registrar a assiduidade - Informar os formandos sobre as consequências das faltas - Efetuar um acompanhamento psicossocial, muito próximo, aos formandos	Semestral
<b>Obter uma taxa de 75% de integração profissional dos clientes com incapacidade que terminaram formação em 2015</b>	Nº de clientes integrados / Clientes que concluíram com aprovação formação no ano de 2015	- Efetuar prospeção de locais de FPCT com perspectivas 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

## 2. Serviços Não Formativos

### 2.1 Cronograma e localização

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

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

*Handwritten signature and initials in blue ink.*

SERVIÇO	LOCAIS	PERÍODO
<b>Gabinete Psicossocial (GPS):</b> - Atendimento e Intervenção Psicossocial - Oficina dos Sorrisos - Espaço de Convívio de Lobrigos - Espaço de Convívio de Sever - Espaço de Convívio de Fontes <b>Em Previsão:</b> - Espaços de Convívio de Louredo e Fornelos, de Alvações do Corgo, de Medrões, da Cumieira - Férias Ativas (verão)	- A2000  - A2000/ Gundeiro - A2000 - Freguesia de Sever - Fundação Dr. Carneiro Mesquita  - Sede das Freguesias  - A2000	- Todo o ano  - 5 tardes/semana - 1 tarde/semana - 1 tarde/ semana - 1 tarde/ semana  - 1 tarde/ semana/ por Freguesia - Férias escolares de verão
<b>Intervenção Precoce na Infância (IPI)</b>	- Sta. Marta Penaguião - Peso da Régua - Mesão Frio - Mondim de Basto	- Todo o ano
<b>Centro de Recursos para a Inclusão Profissional:</b> - Informação, avaliação, e orientação para a Qualificação Emprego (IAOQE) - Apoio à Colocação (AC) - Acompanhamento Pós-Colocação (APC)	- Concelhos abrangidos pelo Centro de Emprego de Vila Real	- Todo o ano
<b>Clínica Social</b>	- Sta. Marta de Penaguião e limítrofes	- Todo o ano

## 2.2 Caracterização dos Stakeholders

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

### 2.2.1 População-Alvo

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

SERVIÇOS	CRIANÇAS		ADULTOS		IDOSOS	TOTAL
	Com Def.	Sem Def.	Com Def.	Sem Def.		
<b>Gabinete Psicossocial</b>	5	45	15	--	80	145
<b>Intervenção Precoce na Infância</b>	49	7	--	54 (*)	--	110
<b>Clínica Social (clientes externos)</b>	--	20	--	40	60	120
<b>Centro de Recursos para a Inclusão Profissional</b>	<b>IAOQE</b>	--	--	25	--	25
	<b>AC</b>	--	--	25	--	25
	<b>APC</b>	--	--	10	--	10

**Nota:**

(\*) – Na IPI, apesar da intervenção se dirigir às crianças, um dos pais, pelo menos, é o pilar da comunicação e continuidade da intervenção, pelo que se considera que esta intervenção também o envolve, sendo aqui contabilizado (saliente-se que há dois pares de gémeos).

**2.2.2 Financiadores**

SERVIÇOS	FINANCIADORES
Gabinete Psicossocial	Município de Santa Marta de Penaguião; 7 Freguesias do Concelho.
Intervenção Precoce na Infância	Ministério da Solidariedade e Segurança Social
Centro de Recursos para a Inclusão Profissional	QREN e IEFP
Clínica Social	Deverá ser autossustentável

**2.2.3 Parceiros**

Os serviços sociais prestados pela A2000 foram concebidos para serem prestados em parceria, no caso do GPS, este só é possível graças à participação e cooperação dos parceiros (alguns dos quais financiadores, em simultâneo). Quanto à IPI, o Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância determinou os parceiros efetivos, logo à partida.

Também, ao nível dos serviços não formativos os parceiros se classificam pela tipologia acima mencionada (Ponto 1.2.3) - Parceiro estratégico, de cooperação/funcional, de Inovação, de Mecenato – como o expresso no quadro seguinte.

SERVIÇOS	PARCEIROS ESPECÍFICOS
Gabinete Psicossocial	<b>Parcerias simultaneamente Estratégicas e de Cooperação:</b> <b>Já estabelecidas:</b> - 3 Freguesias (Fontes, Sever, União de Freguesias de Lobrigos <b>A estabelecer:</b> - Município de Sta. Marta de Penaguião e 4 freguesias do concelho
Intervenção Precoce na Infância	<b>Parcerias Estratégicas já estabelecidas:</b> - Ministério da Solidariedade e Segurança Social - Centro Distrital de - Segurança Social de Vila Real <b>Parcerias de Cooperação já estabelecidas:</b> - Ministério da Saúde - Centro de Saúde de Sta. Marta de Penaguião; Ministério da Educação - Agrupamento de Escolas Diogo Cão
Centro de Recursos para a Inclusão Profissional	<b>Parceria Estratégica já estabelecida:</b> - Centro de Emprego de Vila Real <b>Parceria de Cooperação já estabelecida:</b> - APPACDM de Sabrosa <b>Prevê-se efetuar 40 novas parcerias de cooperação.</b>
Clínica Social	<b>Prevê-se efetuar novas parcerias estratégicas com IPSS's do concelho e limítrofes.</b>

Portanto, transitam, de 2014, 8 parcerias e pretende-se estabelecer cerca de 47 novas.

### 2.3 Objetivos e Operacionalização

Os serviços não formativos devem concretizar, em 2015, os seguintes objetivos.

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Obter um nº de Pré-inscrições 10% superior ao número de vagas existentes (1)	Nº de Pré-inscrições rececionadas	- Conceber cartazes e flyers - Distribuir a publicidade por locais estratégicos - Efetuar contactos com entidades que colaborem na divulgação - Publicar no site e facebook - Rececionar as Pré-inscrições e encaminhá-las para o chefe de projeto respetivo	Semestral
Obter 95% de taxa de Execução Física	Volume de formação executado x 100/ volume de formação previsto	- Executar as ações tal como previsto no Plano Operacional - Constituir/Atualizar os Dossiers Técnicos	Semestral
Obter 100% de taxa de Execução Financeira (2)	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: N.º de vagas - 1 cliente	- Recolher o n.º de contratos/PI's assinados - Efetuar um acompanhamento psicossocial, muito próximo, aos clientes e significativos - Registrar o n.º de rescisões/desistências - Analisar os dados - Calcular globalmente, por serviço, a Taxa de rescisão	Semestral
Obter uma taxa de assiduidade de 70% dos serviços não formativos (3)	(Volume de sessões realizadas – o nº de faltas) / Volume de sessões realizadas (Nº de sessões realizadas x nº de clientes)	- Registrar a assiduidade - Efetuar um acompanhamento psicossocial, muito próximo, aos clientes	Semestral

**Nota:**

- (1) - Este objetivo não se aplica ao CRIP, pois não existem pré-inscrições. Existem pedidos de intervenção realizados pelo Centro de Emprego de Vial Real os quais podem ser contabilizados.
- (2) – No caso da Clínica Social o objetivo financeiro é que a Clínica seja sustentável, ou seja no mínimo as receitas devem cobrir as despesas, para tal estima-se que sejam efetuadas cerca de 1160 sessões, numa média de 10 sessões por cliente.



- (3) - No serviço GPS, nas atividades desenvolvidas nas freguesias não existe uma obrigatoriedade dos clientes em participar, pelo que esta ação não deverá ser contabilizada na taxa de assiduidade. Este objetivo aplica-se à ação Oficina dos Sorrisos, visto ter carácter de continuidade.

**CAPÍTULO 2 - PARTICIPAÇÃO DOS STAKEHOLDERS**

**1. Diagnóstico das Necessidades**

**1.1 Diagnóstico de Necessidades Sociais**

O Inquérito de Diagnóstico de Necessidades Sociais é aplicado, durante todo o ano, aos novos clientes (residentes em Sta. Marta de Penaguião) que se inscrevem ou frequentam alguma ação na A2000. No caso da aplicação às entidades parceiras e outras com responsabilidades no concelho, como a aplicação é anual, neste ano não será efetuada.

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Obter uma taxa de 80% de resposta ao inquérito das Necessidades Sociais, pelos parceiros	Nº de inquéritos enviados/ Nº de inquéritos rececionados	- Aplicação/envio do "Inquérito de Necessidades Sociais" para realização do diagnóstico das necessidades do concelho	Semestral
Obter 70 inquéritos preenchidos por clientes e comunidade em geral	Nº de inquéritos preenchidos	- Recolha e tratamento dos dados obtidos - Realização do Relatório de Necessidades Sociais detetadas	

**1.2 Diagnóstico das Necessidades Formativas**

O Inquérito de Diagnóstico de Necessidades Formativas é aplicado, durante todo o ano, aos novos clientes que se inscrevem ou frequentam alguma ação na A2000. No caso da aplicação às entidades parceiras e outras com responsabilidades no concelho, como a aplicação é anual, neste ano não será efetuada.

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Obter uma taxa de 80% de resposta ao inquérito das Necessidades Formativas, pelas entidades	Nº de inquéritos enviados/ Nº de inquéritos rececionados	- Aplicação/envio do "Inquérito de Necessidades Formativas" para realização do diagnóstico no concelho e limítrofes - Recolha e tratamento dos dados obtidos - Realização do Relatório de Necessidades Formativas detetadas	Semestral

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Obter 70 inquéritos preenchidos por clientes e comunidade em geral	Nº de inquéritos preenchidos		

## 2. Plano Individual (PI)

Todos os clientes da A2000 que frequentem um serviço por um período superior a 6 meses fazem um Plano Individual (PI) onde assinalam os objetivos que pretendem alcançar com a intervenção da A2000.

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	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.é: <i>Nº de Objetivos com Av. de nível "3", "4" e "5" X 100% / Total de Objetivos do PI</i> e no total dos PI's efetuados calcular a taxa de PI's eficazes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promover as estratégias e ações previstas nos PI's</li> <li>- Monitorizar os PI's com a regularidade estabelecida</li> <li>- Inserir os dados no impresso "Cálculo da Eficácia do PI"</li> <li>- Analisar a Eficácia por PI e no global</li> <li>- Analisar qual a percentagem de Objetivos com classificação 1 e 2</li> </ul>	Semestral

## 3. Avaliação de Satisfação dos Stakeholders

### 3.1 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	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação quanto às condições físicas	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"> <li>- Aplicar os questionários</li> <li>- Inserir os dados na folha de cálculo</li> </ul>	No final de cada ação

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Obter uma taxa de 95% de respostas de satisfação quanto aos aspetos pedagógicos	(Relativamente às questões dos aspetos pedagógicos) N.º total de avaliações com classificação de nível "3" e "4"/ n.º total de respostas à questão	- Analisar os dados  - Publicar os dados no site e comunicá-los aos formandos	
Obter uma taxa de 95% de respostas de satisfação quanto ao apoio prestado pela A2000	N.º total de avaliações com classificação de nível "3" e "4"/ n.º total de respostas ao inquérito		
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		
Obter uma taxa de 95% de respostas quanto à recomendação da A2000 a um amigo	N.º total de respostas "Sim"/ n.º total de respostas ao inquérito		
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		

### 3.2 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	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação quanto à concretização das expectativas	N.º total de avaliações com classificação de nível "3" e "4"/ n.º total de respostas ao inquérito	- Aplicar os questionários - Inserir os dados na folha de cálculo - Analisar os dados - Publicar os dados no site e comunicá-los aos clientes	No final de cada ação
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação quanto à			

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
concretização dos objetivos			
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação quanto ao desempenho dos técnicos			
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global			

### 3.3 Avaliação de Satisfação dos Colaboradores

Em dezembro os colaboradores efetuam a avaliação de satisfação.

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	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"> <li>- Aplicar os questionários</li> <li>- Inserir os dados na folha de cálculo</li> <li>- Analisar os dados detalhadamente, apresentando gráfico para cada área</li> <li>- Publicar os dados no site e comunicá-los aos colaboradores</li> </ul>	Dezembro

### 3.4 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.

#### 3.4.1 Avaliação da A2000 pelos Parceiros

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Obter uma taxa de 80% de resposta aos inquéritos de Av. da Satisfação enviados	Nº de inquéritos preenchidos/ Nº de inquéritos enviados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enviar o inquérito por correio ou email, ou aplica-lo presencialmente</li> <li>- Recolher os inquéritos e introduzir os dados na base de dados</li> <li>- Analisar os dados</li> </ul>	Dezembro
Aumentar em 10% a adesão de novos parceiros	Nº de parcerias estabelecidas/ Nº de contactos estabelecidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir os critérios de seleção do parceiro</li> <li>- Contactar o potencial parceiro</li> <li>- Reunir com ele para informar sobre o objeto da parceria e avaliar as condições mútuas</li> </ul>	Dezembro

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
		- Redigir o protocolo de parceria	
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 (Questões 1 a 4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicar os questionários</li> <li>- Inserir os dados na folha de cálculo</li> <li>- Analisar os dados detalhadamente, apresentando gráfico</li> <li>- Publicar os dados no site e comunicá-los aos parceiros</li> </ul>	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		

### 3.4.2 Avaliação dos Parceiros pela A2000

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	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 (Questões 1 a 5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicar os questionários</li> <li>- Inserir os dados na folha de cálculo</li> <li>- Analisar os dados detalhadamente, apresentando gráfico</li> <li>- Publicar os dados no site e comunicá-los aos colaboradores e parceiros</li> </ul>	Dezembro
Obter uma taxa de 95% de satisfação dos técnicos quanto ao nível de constrangimentos apresentados pelos parceiros	N.º total de avaliações com classificação de nível "3" e "4"/ n.º total de respostas à questão (Questão 6)		
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 (Questão 7)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicar os questionários</li> <li>- Inserir os dados na folha de cálculo</li> <li>- Analisar os dados detalhadamente, apresentando gráfico</li> <li>- Publicar os dados no site e comunicá-los aos colaboradores e parceiros</li> </ul>	Dezembro
Monitorizar a taxa de concretização dos objetivos das parcerias	Nº de objetivos concretizados/Nº total de objetivos definidos nos Protocolos de parceria	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estabelecer Protocolos com objetivos definidos de forma concreta</li> <li>- Verificar no final do ano quantos os objetivos se concretizaram</li> <li>- Analisar as razões da não concretização dos objetivos</li> </ul>	Semestral
Monitorizar a taxa de parceiros por	Tipo de parceiro/Total de	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Classificar as parcerias por tipo</li> <li>- Analisar quais as tipologias</li> </ul>	Semestral

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
tipologia de parceria	parceiros	prevalentes e quais as mais importantes para a gestão dos serviços	

### 3.5 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.

#### 3.5.1 Avaliação da A2000 pelos Fornecedores

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Obter uma taxa de 80% de resposta aos inquéritos de Av. da Satisfação enviados	N.º de inquéritos preenchidos/ N.º de inquéritos enviados	- Enviar o inquérito por correio ou email, ou aplica-lo presencialmente - Recolher os inquéritos e introduzir os dados na base de dados - Analisar os dados	Dezembro
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	- 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

#### 3.5.2 Avaliação dos Fornecedores pela A2000

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
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	- 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
Obter uma taxa de 10% ou inferior de reclamações/sugestões ao produto	N.º de reclamações/ N.º de utilizadores do produto	- Rececionar as reclamações/sugestões - Tratar a reclamação/sugestão segundo os procedimentos - Dar resposta ao reclamante - Implementar as medidas determinadas pela Direção - Inserir os dados na folha de cálculo	Semestral

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisar os dados detalhadamente, apresentando gráfico</li> <li>- Publicar os dados no site e comunicá-los aos colaboradores e fornecedores</li> </ul>	
<b>Obter "zero"% de interrupções no serviço devido a falha do equipamento</b>	Nº de interrupções do serviço/ Nº de falhas dos equipamentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manter o Plano de Manutenção dos Equipamentos atualizado e cumprir os agendamentos</li> <li>- Registrar as ocorrências das interrupções</li> <li>- Analisar as razões das interrupções e criar medidas corretivas</li> </ul>	Semestral

### 3.6 Avaliação de Satisfação dos Financiadores/A2000

Em dezembro os financiadores efetuam a avaliação de satisfação, relativamente à A2000 e, esta efetua a avaliação de satisfação dos seus financiadores quanto ao cumprimento das suas obrigações e qualidade do relacionamento estabelecido.

#### 3.6.1 Avaliação da A2000 pelos Financiadores

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
<b>Obter uma taxa de 70% de resposta aos inquéritos de Av. da Satisfação enviados</b>	Nº de inquéritos preenchidos/ Nº de inquéritos enviados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enviar o inquérito por correio ou email, ou aplica-lo presencialmente</li> <li>- Recolher os inquéritos e introduzir os dados na base de dados</li> <li>- Analisar os dados</li> </ul>	Dezembro
<b>Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global dos financiadores</b>	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"> <li>- Aplicar os questionários</li> <li>- Inserir os dados na folha de cálculo</li> <li>- Analisar os dados detalhadamente, apresentando gráfico</li> <li>- Publicar os dados no site e comunicá-los aos colaboradores e financiadores</li> </ul>	Dezembro
<b>Obter uma taxa inferior a 5% de reclamações/não conformidades</b>	N.º de reclamações/não conformidades / Total de projetos		

### 3.6.2 Avaliação dos Financiadores pela A2000

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
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"> <li>- Aplicar os questionários</li> <li>- Inserir os dados na folha de cálculo</li> <li>- Analisar os dados detalhadamente, apresentando gráfico</li> <li>- Registrar as reclamações e não conformidades</li> </ul>	Dezembro
Monitorizar o número e tipo de reclamações/ não conformidades	N.º de reclamações/ não conformidades / Total de projetos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicar os dados no site e comunicá-los aos colaboradores e financiadores</li> </ul>	

### 3.7 Avaliação de Satisfação Voluntários

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

#### 3.7.1 Avaliação da A2000 pelos Voluntários

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Obter uma taxa de 80% de resposta aos inquéritos de Av. da Satisfação enviados	Nº de inquéritos preenchidos/ Nº de inquéritos enviados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enviar o inquérito por correio ou email, ou aplica-lo presencialmente</li> <li>- Recolher os inquéritos e introduzir os dados na base de dados</li> <li>- Analisar os dados</li> </ul>	Dezembro
Obter uma taxa de 40% de adesão dos voluntários contactados	- Nº de contratos de colaboração estabelecidas/ Nº de contactos estabelecidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir os critérios de seleção do voluntário</li> <li>- Rececionar as inscrições que surjam por iniciativa individual</li> <li>- Contactar o potencial voluntário (que efetuou inscrição ou por sugestão da A2000)</li> <li>- Reunir com ele para informar sobre o objeto do voluntariado e avaliar as condições mútuas</li> <li>- Redigir o contrato de cooperação</li> <li>- Contratualizar um seguro de acidentes pessoais para os voluntários</li> <li>- Manter atualizado o dossier dos voluntários</li> </ul>	Semestral

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

### 3.7.2 Avaliação dos Voluntários pela A2000

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

## 4. Avaliação de Impacto pelos Stakeholders

Em dezembro os stakeholders efetuam a avaliação de impacto dos serviços da A2000 através de um inquérito, 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.

Quanto aos fornecedores é avaliado o impacto da A2000 no seu negócio.

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.

### 4.1 Avaliação de Impacto pelos Clientes

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
<b>Obter uma taxa de 70% de integração</b>	N.º de formandos integrados x 100 /	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contactar os formandos</li> <li>- Inserir os dados na folha de cálculo</li> </ul>	Até 1 ano do final do curso

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
profissional dos clientes com incapacidade, dos serviços formativos	n.º de formandos que finalizaram a formação	- Analisar os dados	
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 1 ano após o término do curso
Obter uma taxa de 60% de respostas de aplicabilidade 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 1 ano após o término do curso

#### 4.2 Avaliação de Impacto dos Colaboradores

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	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

#### 4.3 Avaliação de Impacto dos Parceiros

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	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	- 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

#### 4.4 Avaliação de Impacto dos Fornecedores

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Monitorizar a questão "Considera a A2000 um dos seus 10 melhores clientes?"	N.º total de respostas "Sim"/ n.º total de respostas ao inquérito	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicar os questionários</li> <li>- Inserir os dados na folha de cálculo</li> <li>- Analisar os dados detalhadamente, apresentando gráfico para cada área</li> <li>- Publicar os dados no site e comunicá-los aos fornecedores</li> </ul>	Dezembro

#### 4.5 Avaliação de Impacto dos Voluntários

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Monitorizar a interferência positiva e negativa 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"> <li>- Aplicar os questionários</li> <li>- Inserir os dados na folha de cálculo</li> <li>- Analisar os dados detalhadamente, apresentando gráfico para cada área</li> <li>- Publicar os dados no site e comunicá-los aos voluntários</li> </ul>	Dezembro

#### 5. Outras Participações

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Obter uma taxa de 95% de participação dos clientes nos eventos gratuitos realizados pela A2000 <sup>(1)</sup>	Nº de participações/ Nº de eventos Atas das reuniões	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participar na preparação do evento</li> <li>- Realizar ata da reunião de preparação, com registo das sugestões dos clientes e tarefas a realizar</li> <li>- Desenvolver o evento (obter fotos)</li> <li>- Recolher depoimentos sobre a participação, registar em ata</li> </ul>	Semestral
Obter uma taxa de 95% de participação dos clientes em feiras/encontros e outros, realizados por entidades externas <sup>(2)</sup>	Nº de participações/ Nº de convites aceites Atas das reuniões	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registrar porque é que os clientes não participaram</li> <li>- Participar na preparação do evento</li> <li>- Realizar ata da reunião de preparação, com registo das sugestões dos clientes e tarefas a realizar</li> <li>- Desenvolver o evento (obter fotos)</li> <li>- Recolher depoimentos sobre a participação, registar em ata</li> </ul>	Semestral
Obter a participação dos formandos com deficiência 1 vez por mês em reuniões pedagógicas	Atas das reuniões	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formador preparar com os clientes os assuntos relevantes do mês</li> <li>- Registrar em ata a participação</li> <li>- Para cada sugestão/reclamação registar em folha própria</li> </ul>	Semestral

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
		- Implementar e divulgar as medidas advindas das sugestões dos clientes	
<b>Obter uma taxa de 95% de participação dos clientes em reuniões relacionadas com o funcionamento/renovação dos serviços (1)</b>	Atas das reuniões	- Preparar os clientes para a reunião: modo de participação, assuntos a abordar - Registrar em ata as presenças e participações	Semestral
<b>Obter 100% de participação dos clientes na newsletter da A2000, de acordo com o previsto por serviço (3)</b>	Nº de participações/ 12 Newsletters	- Manter os formadores envolvidos - Mobilizar à elaboração de artigos relacionados com as atividades - Fomentar a criatividade e vontade de produzir textos pessoais - Corrigir e publicar	Semestral
<b>Obter um nº de reuniões/atendimentos de iniciativa da A2000 com significativos igual ou superior ao nº de clientes</b>	Convocatórias Atas das reuniões ou registo fotográfico	- Efetuar as convocatórias - Preparar a reunião com os clientes - Executar a reunião - Avaliar com os clientes/significativos - Efetuar uma ata	Semestral
<b>Obter um nº de reuniões/encontros presenciais de iniciativa da A2000 com parceiros, o dobro ou mais do que o nº de parceiros</b>	Convocatórias Atas das reuniões	- Efetuar as convocatórias - Preparar a reunião - Executar a reunião - Efetuar uma ata	Semestral
<b>Monitorizar o nº de reuniões de parceiros, para as quais a A200 foi convocada</b>	Convocatórias Atas das reuniões	- Participar nas reuniões - Efetuar registo da Reunião em documento próprio	Semestral

**Nota:**

- (1) - Este objetivo aplica-se apenas aos clientes que frequentam os serviços, com duração superior a 6 meses. No caso dos clientes da IPI e da Clínica Social, o convite será realizado, mas apenas se fará a monitorização dos participantes.
- (2) - Este objetivo aplica-se apenas aos clientes que frequentam os serviços, com duração superior a 6 meses, e se o evento se adequa ao seu perfil. No caso dos clientes da IPI e da Clínica Social, o convite será realizado, mas apenas se fará a monitorização dos participantes.
- (3) - Para cada serviço está estabelecida a periodicidade da participação na Newsletter:
- Formação Financiada e GPS – Periodicidade Mensal
  - Formação Não Financiada – Sempre que ocorra esta formação
  - CRIP – Periodicidade Trimestral
  - IPI - Periodicidade Trimestral
  - Clínica Social – Não há obrigatoriedade na participação

**6. Interação da A2000 com a comunidade**

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Publicar todos os meses artigos na imprensa regional/nacional	12 publicações	- Redigir os <i>press-releases</i> - Enviar os <i>press-releases</i> para a imprensa regional/nacional - Arquivar as publicações	Semanal
Aumentar em 10% os endereços recetores da Newsletter	Nº de contatos email em base de dados	- Recolher contactos - Inserir os contactos na base de dados - Enviar as Newsletters	Semestral
Angariar 100 sócios, até Dezembro de 2015	Inscrições de sócio	- Divulgar das atividades e boas práticas da A2000 - Definir um Plano de estratégias de angariação de sócios.	Semestral
Aumentar em 10% a participação dos sócios nas reuniões de Assembleia-Geral da A2000	Folha de presenças Nº de participações x100%/ nº de sócios com quotas em dia	- Divulgar as atividades e reuniões - Realizar as reuniões de Assembleia-Geral durante o dia - Definir estratégias para estimular a participação dos sócios	Semestral
Conceber e Candidatar-se a projetos de âmbito social	Nº de candidaturas realizadas/Nº de candidaturas abertas	- Pesquisa de entidades financiadoras de novos projetos - Definição de novos "Projetos de Intervenção" tendo em conta o diagnóstico social realizado	Semestral
Proporcionar emprego através das medidas de emprego do IEFP a 9 pessoas	N.º de estágios previstos/n.º de estágios aprovados	- Publicar anúncio de procura de candidatos no Site e/ou Newsletters e ainda em jornais locais (se for necessário) - Pesquisar no site do IEFP - Selecionar os candidatos - Início de 4 Estágios: Técnico de Comunicação; Técnico de Informática; Psicólogo; Animador	Semestral
Obter uma taxa de 95% de cumprimento dos planos de estágio, até ao final do Estágio	Nº de atividades concretizadas/Nº de atividades previstas	- Executar as atividades de estágio descritas em cada plano efetuado.	Trimestral

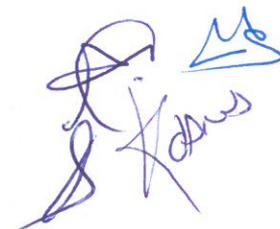
**CAPÍTULO 3 – RECURSOS A ENVOLVER**

**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 2015:

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
<b>Os Colaboradores Internos devem obter uma taxa de ausências inferior a 2,5%</b>	Livro de Assiduidade Nº de justificações	- 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 proceda à atuação regulamentada	Mensal
<b>Os Voluntários devem obter uma taxa de ausências inferior a 2%</b>	Registo de Assiduidade	- Diariamente os Voluntários assinam a folha de assiduidade - Mensalmente a assiduidade é registada em base de dados - Face a faltas injustificadas, o Chefe de Projeto averigua as razões e regista-as ou em situações mais frequentes apresenta à Direção o seu parecer sobre a continuidade do voluntário	Mensal
<b>Os Estagiários Profissionais devem obter uma taxa de ausências inferior a 2%</b>	- Registo de Assiduidade - Nº de justificações	- 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
<b>Os elementos com Contrato de Emprego e Inserção devem obter uma taxa de ausências inferior a 2%</b>	Registo de Assiduidade Nº de justificações	- 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.

Assim, como já foi referido na Parte II - Participação dos Stakeholders, 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 2015.

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 2015, ao nível do percurso dos colaboradores.

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
<b>Obter uma taxa de 80% de execução do Plano de Formação Individual dos colaboradores</b>	Plano de Desenvolvimento do Colaborador  Para cada colaborador calcular: <i>Ações formativas frequentadas / Necessidades formativas identificadas pelo colaborador</i>	- Identificar as necessidades individuais de cada colaborador - Elaborar Plano de Formação Interno com as propostas formativas - Divulgar as ofertas formativas - Registrar a informação sobre cada ação frequentada pelos colaboradores - Calcular o número de horas de formação frequentada - Calcular a taxa de frequência de formação – resposta às necessidades reais para a melhoria do desempenho - Calcular o grau de eficácia da formação	Semestral
<b>Obter uma taxa de 95% de cumprimento dos objetivos da Avaliação de desempenho</b>	Plano de Desenvolvimento do Colaborador  Para cada colaborador calcular: <i>Nº de objetivos concretizados / Total de objetivos previstos</i>	- Efetuar a avaliação do desempenho - Inserir os dados na base de dados - Calcular o grau de cumprimento dos objetivos - Analisar os dados	Dezembro
<b>No total das avaliações, obter uma taxa inferior a 5% de respostas “Precisa Melhorar”</b>	Plano de Desenvolvimento do Colaborador  Para cada colaborador calcular:	- 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,	Dezembro

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
	Nº de respostas "Precisa Melhorar" / (Total de competências x nº de avaliadores)	globalmente, avaliação positiva - Analisar os dados	
<b>Obter uma taxa de 90% de retenção dos colaboradores</b>	Contratos Folha Mensal da Segurança Social	- Renovação de contratos	Anual

### 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*).

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
<b>Efetuar mensalmente reuniões gerais de colaboradores para disseminar a cultura organizacional, o empowerment, e a promoção de medidas de qualidade</b>	Nº de Atas	- Arquivar as convocatórias para reunião - Redigir as atas das reuniões e arquivar	Semestral
<b>Obter mais de 40 sugestões de melhoria de colaboradores</b>	Nº de sugestões Plano de Qualidade	- Arquivar as sugestões em dossier próprio e responder se for necessário - Registrar as sugestões aprovadas no Plano de Qualidade - Avaliar o resultado da sua implementação	Semestral

#### 1.4 Apreciação dos Recursos Humanos

Em 2015 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 2014 e que têm continuidade em 2015.

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 c/ 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
	2	Contrato c/ Termo
Técnica Superior de Serviço Social (TSSS)	2	Contrato s/ Termo
Técnico de Acompanhamento e Inserção (TAI)	1	Contrato c/ Termo
Formador Interno	1	Contrato s/ Termo
	3	Contrato c/ Termo
Professor do 1º Ciclo	4	Contrato c/ Termo
Terapeuta Ocupacional	1	Contrato c/ Termo
Fisioterapeuta	1	Contrato c/ Termo
<b>Total</b>	<b>23</b>	

O quadro seguinte apresenta os colaboradores que estão na A2000 através do apoio de uma medida de emprego do IEFP e que transitam para 2015:

RECURSOS HUMANOS	Nº DE COLABORADORES	MEDIDA DE EMPREGO
Psicomotricista	1	Estágio Emprego
Terapeuta da Fala	1	Estágio Emprego
Engenheiro Informático	1	Estágio Emprego
Marketing	1	Estágio Emprego



RECURSOS HUMANOS	Nº DE COLABORADORES	MEDIDA DE EMPREGO
Auxiliar de Serviços Gerais	1	Contrato Emprego Inserção
<b>Total</b>	<b>5</b>	

#### 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 2015.

Relativamente aos serviços não formativos, como se pretende aumentar o número de pessoas com deficiência grave a apoiar e o número de idosos autónomos dos Espaços de Convívio, o número de colaboradores a recrutar responderão a este aumento das ações que se pretende implementar.

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
Formadores Externos	20	Prestação de Serviços
Técnico de Informática	1	Contrato de Trabalho
Terapeuta da Fala	1	Estágio Profissional
Animador Sociocultural	1	Estágio Profissional
Auxiliar de Serviços Gerais	3	Contrato de Emprego Inserção
<b>Total</b>	<b>26</b>	

## 2. Recursos Físicos

### 2.1 Recursos Físicos Existentes

Segue-se a descrição dos recursos físicos utilizados por projeto da A2000 que serão mantidos em 2015:

RECURSOS FÍSICOS	Nº	LOCAIS	SERVIÇOS
Sala de formação de TIC	1	A2000	Todos
Sala de formação teórica	2	A2000	Tipologia 2.3 e 6.2
	1	Baião	Tipologia 6.2
	1	Resende	Tipologia 6.2
	1	Chaves	Tipologia 6.2
	1	Montalegre	Tipologia 6.2



RECURSOS FÍSICOS	Nº	LOCAIS	SERVIÇOS
Sala de formação em culinária, equipada com os equipamentos de cozinha	1 1	A2000 Baião	Todos Tipologia 6.2
Sala de serviços administrativos	1	A2000	Todos
Gabinetes de apoio técnico	6	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	A2000	Todos
	1	A2000-Clinica Social	Clínica Social
	2	Sever	GPS
	1	Baião	Tipologia 6.2
	1	Resende	Tipologia 6.2
	2	Chaves	Tipologia 6.2
	1	Montalegre	Tipologia 6.2
Oficina de carpintaria	1	Banduge	GPS
Escritório	1	Banduge	GPS
Viatura de 9 lugares	3	A2000	Todos
Viatura de 5 lugares	1	A2000	Todos
Viatura de 2 lugares	2	A2000	Todos



## CAPÍTULO 4 – INOVAÇÃO

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

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

Em 2015, a A2000 fará a renovação da certificação EQUASS e ISO:9001, pelo que será um ano de envolvimento dos stakeholders nos novos processos/procedimentos implementados.

A mudança de Quadro Comunitário e o contexto socioeconómico do país, trarão novos desafios ao nível do financiamento da A2000 e das necessidades apresentadas pelos clientes.

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

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

- **Serviços:** com a introdução de novos serviços/ melhoramento dos atuais em relação às suas características iniciais, compatibilizando-os com as expectativas dos clientes. Saliente-se que para 2015 há já a previsão de um melhoramento de um serviço – Oficina dos Sorrisos – pois prevê-se que este serviço funcione 5 tardes por semana e abranja 15 pessoas, bem como se prevê o alargamento dos Espaços de Convívio de 3 para 7.
- **Marketing:** com a implementação de uma nova estratégia de marketing focada na promoção dos serviços cofinanciados, na venda de serviços não financiados e na política de angariação de fundos.
- **Processos:** que afetam a forma de fazer ou de organizar, tanto do processo produtivo, como das atividades complementares. Pode efetuar-se através da renovação da organização do trabalho ou das relações externas com vários benefícios para a A2000, como por exemplo a satisfação de clientes e colaboradores.
- **Organizacional e de Gestão:** com a introdução de iniciativas de autossustentação financeira e medidas que visam, de um modo geral, melhorar o desempenho, reduzindo os custos e, ao mesmo tempo, estimulando o local de trabalho e exigindo novas competências e atitudes por parte dos colaboradores, assim como de toda a organização. A inovação a este nível envolverá as seguintes dimensões:

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

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

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

Entende-se que a eficácia na gestão da inovação requer múltiplas atividades para monitorar e interpretar corretamente a dinâmica do ambiente, selecionar o conjunto de ameaças/oportunidades a que a organização deve responder, planear os meios para dar as respostas corretas e implementar adequadamente as mudanças requeridas. Face a esta explanação propõem-se os seguintes objetivos a alcançar em 2015, na área da inovação:

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
<b>Serviços: monitorizar a introdução de melhorias/mudanças significativas nos novos referenciais formativos</b>	<i>Nº de alterações implementadas aos referenciais, após a 1ª utilização / Nº de referenciais criados</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicar o referencial</li> <li>- Analisar os constrangimentos surgidos</li> <li>- Propor sugestões de alteração</li> <li>- Implementar as alterações</li> <li>- Manter o Plano de Qualidade atualizado</li> </ul>	Semestral
<b>Obter uma taxa 10% de novas candidaturas aprovadas pelos financiadores</b>	<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"> <li>- Efetuar candidaturas</li> </ul>	Semestral
<b>Obter uma taxa de execução de 75% dos serviços concebidos</b>	<i>Nº de novos Planos de Serviços Implementados/ Nº de novos Planos de Serviços criados</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registrar em Ficha de Serviço todos os novos serviços</li> </ul>	Semestral
<b>Obter uma taxa de 95% de validação dos serviços criados</b>	<i>Média das Taxas de concretização de cada serviço (Nº de objetivos concretizados / Nº de objetivos definidos para o serviço)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementação dos serviços segundo a Ficha de Serviço</li> <li>- Implementação de todos os objetivos da Ficha de Serviço</li> </ul>	Semestral
<b>Obter uma taxa de 40% de adesão dos parceiros ao novo serviço</b>	<i>Nº de parceiros aderentes ao serviço / Todos os parceiros contactados</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir o perfil de parceiro para cada serviço</li> <li>- Contactar os potenciais parceiros</li> <li>- Reunir para apresentar o serviço</li> <li>- Estabelecer Protocolo de parceria</li> </ul>	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
<b>Marketing:</b> monitorizar quais as medidas mais eficazes ao nível da divulgação e da angariação de fundos	<i>Nº de medidas de promoção, divulgação, angariação estabelecidas no Plano de Marketing</i> <i>Nº de Sugestões de marketing registadas</i>	- Definir um Plano de Marketing - Registrar no impresso "Registo de Sugestões, Ocorrências, Reclamações" todas as sugestões efetuadas pelos stakeholders	Semestral
<b>Financiamento:</b> Obter uma Taxa 5% de autofinanciamento	<i>Valor angariado por autofinanciamento (venda de serviços, quotas, donativos) / Volume despendido no ano</i>	- Cobrança de quotas - Angariação de fundos - Venda de serviços - Venda de Merchandising - Execução do Balanço Orçamental	Semestral
<b>Processos:</b> Obter um valor inferior a 20 alterações dos processos	<i>Nº de alterações efetuadas a processos/ nº de processos alterados registadas no Plano de Qualidade e Manual de Qualidade</i>	- Auditar a execução dos processos e propor melhorias/medidas corretivas/preventivas - Registrar no Plano de Qualidade todas as medidas a implementar - Alterar o Manual de Qualidade	Semestral
<b>Organizacional e de gestão:</b> Realizar um evento de agradecimento dos parceiros, cujo papel foi fundamental na integração profissional dos formandos	<i>1 Evento realizado</i>	- Planear o evento: encomendar as medalhas, conceber e enviar os convites, entregar publicamente as medalhas e diplomas, publicitar o evento	Semestral
<b>Organizacional e de gestão:</b> Monitorizar a taxa de sugestões inovadoras implementadas	<i>"Nº de sugestões inovadoras implementadas" / "Nº total de sugestões/ alterações inovadoras"</i> <i>Nº de novos Planos de Serviços ou alterações neles efetuadas</i>	- Registrar todas as sugestões - Avaliar a taxa de implementação das sugestões - Avaliar a taxa de satisfação dos colaboradores que fizeram sugestões	Semestral
<b>Organizacional e de gestão:</b> 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>	- Implementar as sugestões consideradas viáveis e divulgá-las dentro e fora da Organização - Contabilizar o grau de eficácia das iniciativas inovadoras - Definir um mecanismo de compensação para os colaboradores que propõem inovações que são implementadas e que revelam eficácia	Semestral



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

**1. Avaliação do Plano de Qualidade**

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

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

**1. 1 Ações de Melhoria/ Corretivas/ Preventivas implementadas/ a implementar**

As ações de melhoria/ corretivas/ preventivas do ano de 2015 (que surjam neste ano ou provenientes do ano transato) devem ser registadas no Plano de Qualidade, devendo ser monitorizada a sua concretização e eficácia.

**1.2 Objetivos e Operacionalização**

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

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
<b>Responder a 100% das reclamações recebidas e dentro do prazo</b>	Registo das reclamações (data de entrada e data de resposta) em documento próprio e no Plano de Qualidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rececionar as reclamações</li> <li>- Encaminhar segundo os procedimentos predefinidos</li> <li>- Registrar no Plano de Qualidade</li> <li>- Enviar resposta ao reclamante dentro do prazo</li> <li>- Implementar as medidas necessárias à correção, se necessário</li> <li>- Avaliar posteriormente a satisfação do reclamante com as decisões da A2000</li> </ul>	Semestral
<b>Obter uma taxa de 90% de eficácia das ações corretivas, advindas da Auditoria e outras fontes</b>	Plano de Qualidade N.º de ações corretivas eficazes/ N.º total de ações corretivas definidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatório da Auditoria ou registo de ocorrência/reclamação</li> <li>- Registo das ações corretivas no Plano de Qualidade</li> <li>- Ata da Reunião com os colaboradores para implementação das ações corretivas</li> <li>- Avaliação da implementação, em data previamente definida</li> </ul>	Semestral
<b>Obter uma taxa de 90% de eficácia das ações preventivas, advindas da</b>	Plano de Qualidade  N.º de ações preventivas eficazes/ N.º total	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatório da Auditoria ou registo de ocorrência/reclamação</li> <li>- Registo das ações preventivas no Plano de Qualidade</li> <li>- Ata da Reunião com os colaboradores</li> </ul>	Semestral

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
<b>Auditoria e outras fontes</b>	de ações preventivas definidas	para implementação das ações preventivas - Avaliação da implementação, em data previamente definida	
<b>Obter uma taxa de 90% de eficácia das ações de melhoria sugeridas</b>	Plano de Qualidade N.º de ações de melhoria eficazes/ N.º total de ações de melhoria definidas	- 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
<b>Nas auditorias internas diminuir 40% de não conformidades, face ao ano anterior</b>	40% / N.º de não conformidades detetadas em auditoria Interna no ano 2014	- Relatórios de Auditoria Interna - Plano de Qualidade	Semestral
<b>Executar 100% das auditorias Planeadas</b>	Programa de Auditorias N.º de auditorias executadas / N.º de auditorias planeadas	- Elaborar um Programa de Auditorias - Relatório da Auditoria	Semestral

## 2. Constrangimentos e Melhorias

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

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

O funcionamento da A2000 assenta em 4 Macroprocessos e 15 processos que cumprem os Princípios dos sistemas EQUASS e ISO9001: 2008. Cada processo tem os seus próprios indicadores, cujo cumprimento revela o grau de observância dos Princípios daqueles dois sistemas, que são:

Princípios EQUASS	Princípios ISO 9001: 2008
Liderança Recursos Humanos Direitos Ética	Liderança Envolvimento das pessoas Abordagem à tomada de decisões baseada em factos Abordagem à gestão através de um Sistema (SGQ)

Princípios EQUASS	Princípios ISO 9001: 2008
Participação Parcerias Orientação para o Cliente Orientação para os resultados Abrangência Melhoria Contínua	Relações mutuamente benéficas com fornecedores Focalização no Cliente Abordagem por processos Melhoria contínua

O cabal cumprimento dos princípios dos dois sistemas de qualidade, acima indicados, depende do grau de execução das ações consubstanciadas neste Programa de Ação e Orçamento.

## PARTE II – ORÇAMENTO

## ANÁLISE DE GASTOS E RENDIMENTOS

Contas	Gastos	Orçamento 2014		Varição	Orçamento
		Previsto( B)	Revisto ( C)	C-B	2015
61	Custo das mercadorias	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	<b>Total da 61</b>				
62	<b>Fornecimentos e Serviços Externos</b>				
	<b>Serviços Especializados</b>	<b>53 345,00 €</b>	<b>43 272,41 €</b>	<b>-10 072,59 €</b>	<b>69 235,86 €</b>
	Trab. Especializados	25 850,00 €	13 106,48 €	-12 743,52 €	20 970,37 €
	Publicidade e Propaganda	8 309,00 €	4 208,44 €	-4 100,56 €	6 733,50 €
	Vigilância e Segurança	1 186,00 €	1 169,25 €	-16,75 €	1 870,81 €
	Honorários	7 440,00 €	10 664,64 €	3 224,64 €	17 063,42 €
	Conservação e Reparação	10 560,00 €	14 123,60 €	3 563,60 €	22 597,76 €
	<b>Materiais</b>	<b>4 698,00 €</b>	<b>3 322,49 €</b>	<b>-1 375,51 €</b>	<b>5 315,99 €</b>
	Ferramentas e Uten.Desgaste Rapido	45,00 €	186,65 €	141,65 €	298,65 €
	Livros Doc. Técnica		0,00 €	0,00 €	0,00 €
	Material de Escritorio	3 438,00 €	1 444,79 €	-1 993,21 €	2 311,66 €
	Material Didático	1 215,00 €	1 620,93 €	405,93 €	2 593,49 €
	Artigos para Oferta		0,00 €	0,00 €	0,00 €
	Outros		70,12 €	70,12 €	112,19 €
	<b>Energia e Fluidos</b>	<b>12 442,00 €</b>	<b>16 046,39 €</b>	<b>3 604,39 €</b>	<b>25 674,22 €</b>
	Electricidade	4 442,00 €	4 304,24 €	-137,76 €	6 886,78 €
	Combustiveis	7 292,00 €	10 893,01 €	3 601,01 €	17 428,82 €
	Agua	708,00 €	817,27 €	109,27 €	1 307,63 €
	Outros fluidos	0,00 €	31,87 €	31,87 €	50,99 €
	<b>Deslocações e Estadas</b>	<b>545,00 €</b>	<b>2 070,40 €</b>	<b>1 525,40 €</b>	<b>3 312,64 €</b>
	Deslocações e Estadas	545,00 €	2 070,40 €	1 525,40 €	3 312,64 €
	<b>Serviços diversos</b>	<b>29 611,00 €</b>	<b>26 814,98 €</b>	<b>-2 796,02 €</b>	<b>42 903,97 €</b>
	Rendas e Alugueres	5 929,00 €	7 400,51 €	1 471,51 €	11 840,81 €
	Comunicação	5 986,00 €	5 816,13 €	-169,87 €	9 305,81 €
	Seguros	4 045,00 €	3 349,25 €	-695,75 €	5 358,81 €
	Despesas de representação	2 309,00 €	1 599,81 €	-709,19 €	2 559,70 €
	Contencioso e Notariado	771,00 €	192,00 €	-579,00 €	307,20 €
	Limpeza higiene e Conforto	1 106,00 €	1 390,52 €	284,52 €	2 224,83 €
	Outros FSE	9 465,00 €	7 066,75 €	-2 398,25 €	11 306,81 €
	<b>Total da 62</b>	<b>100 641,00 €</b>	<b>91 526,67 €</b>	<b>-9 114,33 €</b>	<b>146 442,68 €</b>
63	<b>Gastos c/ Pessoal</b>				
	Remunerações Certas	245 350,00 €	314 563,40 €	69 213,40 €	503 301,44 €
	Remunerações Adicionais	174 545,00 €	0,00 €	-174 545,00 €	0,00 €
	Encargos s/ Remunerações	50 389,00 €	54 974,36 €	4 585,36 €	87 958,98 €
	Ac. Trabalho	2 464,00 €	2 976,68 €	512,68 €	4 762,69 €
	Outros gastos c/ Pessoal	31 500,00 €	81 767,00 €	50 267,00 €	130 827,20 €
	<b>Total da 63</b>	<b>504 248,00 €</b>	<b>454 281,44 €</b>	<b>-49 966,56 €</b>	<b>726 850,30 €</b>
64	<b>Gastos de Depreciação e amorti.</b>				
	Eq. Informatico		9 120,41 €	9 120,41 €	14 592,66 €
	Adaptação Instalações	25 485,68 €	27 425,28 €	1 939,60 €	43 880,45 €
	Eq. Basico	19 145,05 €	37 512,67 €	18 367,62 €	60 020,27 €
	Equip. Transporte	5 923,12 €	11 025,00 €	5 101,88 €	17 640,00 €
	Ed.Outras Const		0,00 €	0,00 €	
	<b>Total da 64</b>	<b>50 553,85 €</b>	<b>85 083,36 €</b>	<b>34 529,51 €</b>	<b>136 133,38 €</b>
68	<b>Outros gastos e perdas</b>				
	Impostos	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	<b>Outros gastos e perdas</b>				
	Quotizações	1 400,00 €	820,00 €	-580,00 €	1 312,00 €
	Outros Gasto e Perdas				0,00 €
	Correcções de exerc. Anteriores	6 000,00 €	7 096,83 €	1 096,83 €	3 000,00 €
	Custos c/ Apoios Fin. Concedidos	223 893,00 €	153 650,00 €	-70 243,00 €	245 840,00 €
	<b>Total da 68</b>	<b>231 293,00 €</b>	<b>161 566,83 €</b>	<b>-69 726,17 €</b>	<b>250 152,00 €</b>
69	<b>Gastos e perdas de financiamento</b>				
	Serviços Bancários	11 800,00 €	11 601,84 €	-198,16 €	18 562,94 €
	<b>Total da 69</b>	<b>11 800,00 €</b>	<b>11 601,84 €</b>	<b>-198,16 €</b>	<b>18 562,94 €</b>
	<b>Total dos gastos</b>	<b>898 535,85 €</b>	<b>804 060,14 €</b>	<b>-94 475,71 €</b>	<b>1 278 141,30 €</b>

**ANÁLISE DE GASTOS E RENDIMENTOS**

Contas	Rendimentos	Orçamento 2014		Variação C-B	Orçamento 2015
		Previsto( B)	Revisto ( C)		
71	Vendas				
	<b>Total da 71</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>
72	<b>Prestação de Serviços</b>				
	Quotizações	6 500,00 €	4 705,00 €	-1 795,00 €	6 500,00 €
	Outros Serviços	1 124,00 €	1 300,00 €	176,00 €	5 000,00 €
	<b>Total da 72</b>	<b>7 624,00 €</b>	<b>6 005,00 €</b>	<b>-1 619,00 €</b>	<b>11 500,00 €</b>
75	<b>Comp.Subsidios Exploração</b>				
	Seg.Social	38 638,80 €	39 024,00 €	385,20 €	39 024,00 €
	POPH / F.S.E.	727 366,59 €	641 723,30 €	-85 643,29 €	1 072 402,00 €
	I.E.F.P	63 648,00 €	85 200,62 €	21 552,62 €	61 892,22 €
	GPS	17 000,00 €	3 000,00 €	-14 000,00 €	50 000,00 €
	<b>Total da 75</b>	<b>846 653,39 €</b>	<b>768 947,92 €</b>	<b>-77 705,47 €</b>	<b>1 223 318,22 €</b>
78	<b>Outros Rendimentos e Ganhos</b>				
	Donativos	35 897,00 €	28 000,00 €	-7 897,00 €	35 897,00 €
	Rendimentos suplementares	10 000,00 €	5 105,35 €	-4 894,65 €	10 000,00 €
	Outros rendimentos		0,00 €	0,00 €	0,00 €
	<b>Total da 78</b>	<b>45 897,00 €</b>	<b>33 105,35 €</b>	<b>-12 791,65 €</b>	<b>45 897,00 €</b>
79	<b>juros. Divi e rend. similares</b>				
	<b>Total da 79</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>
	<b>Total dos rendimentos</b>	<b>900 174,39 €</b>	<b>808 058,27 €</b>	<b>-92 116,12 €</b>	<b>1 280 715,22 €</b>

Res.Liquido	
2014 - Previsto	1 638,54 €
2014 - Revisto	3 998,12 €
2015 - Previsto	2 573,92 €

### NOTAS EXPLICATIVAS (REVISÃO 2014)

#### 71+72 - Vendas e Serviços Prestados

Conta SNC	Designação	Valor	
	Serviços Prestados	1 300,00 €	→ Valor relativo ao Serviços prestados clinica social
	Quotas	4 705,00 €	→ Valor a receber dos associados colectivos e singulares
	<b>TOTAL</b>	<b>6 005,00 €</b>	

#### 75 - Subsídios, doações e legados à exploração

Conta SNC	Designação	Valor	
	Seg.Social	39 024,00 €	→ Anexo A
	POPH	641 723,30 €	→ Anexo B
	I.E.F.P	85 200,62 €	→ Anexo C
	Outros Subsídios	3 000,00 €	→ Anexo D
	<b>TOTAL</b>	<b>768 947,92 €</b>	

#### 78 - Outros Rendimentos

Conta SNC	Designação	Valor	
78	Donativos	28 000,00 €	→ Valor a receber dos associados colectivos e singulares
	Outros	5 105,35 €	→ Valor de Aluguer de equip.(Fotov),Atribuição de Imp.(IRS), feiras
	<b>TOTAL</b>	<b>33 105,35 €</b>	<b>808 058,27 €</b>

#### 62+63+642 - Gastos

Conta SNC	Designação	Valor	
62	FSE	91 526,67 €	→ Anexo E
63	Gastos Pessoal	454 281,44 €	→ Anexo F
642	Gastos Amortizações	85 083,43 €	→ Anexo G
	<b>TOTAL</b>	<b>630 891,54 €</b>	

#### 61 - Custos das Vendas

Conta SNC	Designação	Valor
61	Custo das mercadorias	0,00 €
	<b>TOTAL</b>	<b>0,00 €</b>

#### 68 - Outros Gastos e Perdas

Conta SNC	Designação	Valor	
	Benefícios Processados	153 650,00 €	→ Encargos com Formandos/
	Quotizações	820,00 €	→ Quotizações a pagar à UDIPSS, Humanitas, Douro Histórico e ACIR
	Outros Gasto e Perdas	7 096,83 €	→ Valor relativo a cortes ou despesa não elegível dos proj. financiados
	<b>TOTAL</b>	<b>161 566,83 €</b>	

#### 69 - Gastos e Perdas de Financiamento

Conta SNC	Designação	Valor	
	Serviços Bancários	11 601,84 €	→ Valor relativo à Conta Corrente e despesas de transferências
	<b>TOTAL</b>	<b>11 601,84 €</b>	

804 060,21 €

3 998,05 €

**RESULTADO LIQUIDO DE 2014**



### NOTAS EXPLICATIVAS 2015

#### 71+72 - Vendas e Serviços Prestados

Conta SNC	Designação	Valor	
	Serviços Prestados	5 000,00 €	→ Valor relativo ao Serviços prestados
	Quotas	6 500,00 €	→ Valor a receber dos associados colectivos e singulares
	<b>TOTAL</b>	<b>11 500,00 €</b>	

#### 75 - Subsídios, doações e legados à exploração

Conta SNC	Designação	Valor	
	Seg.Social	39 024,00 €	→ Anexo A
	F.S.E.	1 072 402,00 €	→ Anexo B
	I.E.F.P	61 892,22 €	→ Anexo C
	GPS	50 000,00 €	→ Anexo D
	<b>TOTAL</b>	<b>1 223 318,22 €</b>	

#### 78 - Outros Rendimentos

Conta SNC	Designação	Valor	
78	Donativos	35 897,00 €	→ Valor a receber dos associados colectivos e singulares
	Outros	10 000,00 €	→ Valor de Aluguer de equip.(Fotov),Atribuição de Imp.(IRS), feiras
	<b>TOTAL</b>	<b>45 897,00 €</b>	1 280 715,22 €

#### 62+63+642 - Gastos

Conta SNC	Designação	Valor	
62	FSE	146 442,68 €	→ Anexo E
63	Gastos Pessoal	726 850,30 €	→ Anexo F
642	Gastos Amortizações	136 133,38 €	→ Anexo G
	<b>TOTAL</b>	<b>1 009 426,36 €</b>	

#### 61 - Custos das Vendas

Conta SNC	Designação	Valor
61	Custo das mercadorias	0,00 €
	<b>TOTAL</b>	<b>0,00 €</b>

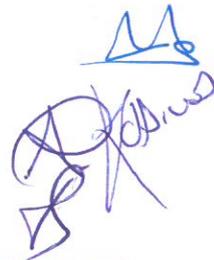
#### 68 - Outros Gastos e Perdas

Conta SNC	Designação	Valor	
	Benefícios Processados	245 840,00 €	→ Encargos com Formandos
	Quotizações	1 312,00 €	→ Quotizações a pagar à UDIPSS, Humanitas, Douro Histórico e ACIR
	Outros Gasto e Perdas	3 000,00 €	→ Valor relativo a cortes ou despesa não elegível dos projectos financiados
	<b>TOTAL</b>	<b>250 152,00 €</b>	

#### 69 - Gastos e Perdas de Financiamento

Conta SNC	Designação	Valor	
	Serviços Bancários	18 562,94 €	→ Valor relativo à Conta Corrente e despesas de transferências
	<b>TOTAL</b>	<b>18 562,94 €</b>	1 278 141,30 €

2 573,92 € **RESULTADO LIQUIDO DE 2015**



**ANEXOS (REVISÃO 2014)**

**Anexo A**

<b>POPH - Candidaturas</b>	
6.2- Qualificação de Pessoas com Deficiências ou incapacidades	616 426,30 €
6.2- Centro de Recursos (IAOP)	3 500,00 €
6,4, nº 1 - Qualidade de Serviços e organizações	11 107,00 €
6,4, nº 2 - Qualidade de Serviços e organizações	10 690,00 €
6,15- Educação p/ Cidadania	0,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>641 723,30 €</b>

**Anexo B**

<b>Seg. Social</b>	
Intervenção Precoce	39 024,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>39 024,00 €</b>

**Anexo C**

<b>I.E.F.P.</b>	
Centro de Recursos (AC e APC)	34 076,00 €
Estágios Profissionais/CEI+	51 124,62 €
<b>TOTAL</b>	<b>85 200,62 €</b>

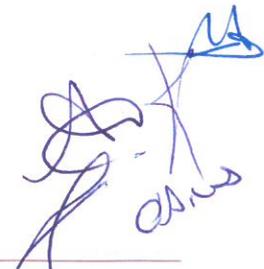
**Anexo D**

<b>Outros Subsídios</b>	
Protocolos do GPS	3 000,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>3 000,00 €</b>

**Anexo E**

<b>62 - FSE</b>	
Trab. Especializados	13 106,48 €
Publicidade e Propaganda	4 208,44 €
Vigilância e Segurança	1 169,25 €
Honorários	10 664,64 €
Conservação e Reparação	14 123,60 €
Ferramentas e Uten.Desgaste Rapido	186,65 €
Livros Doc. Técnica	70,12 €
Material de Escritorio	1 444,79 €
Material Didáctico	1 620,93 €
Artigos para Oferta	0,00 €
Electricidade	4 304,24 €
Combustiveis	10 893,01 €
Agua	817,27 €
Outros fluidos	31,87 €
Deslocações e Estadas	2 070,40 €
Rendas e Alugueres	7 400,51 €
Comunicação	5 816,13 €
Seguros	3 349,25 €
Despesas de representação	1 599,81 €
Contencioso e Notariado	192,00 €
Limpeza higiene e Conforto	1 390,52 €
Outros FSE	7 066,75 €
<b>TOTAL</b>	<b>91 526,67 €</b>

## PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO - 2015 -



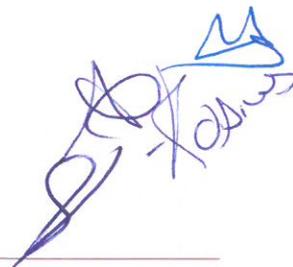
### Anexo F

<b>63 - Custos c/ Pessoal</b>	
Remunerações Certas	314 563,40 €
Remunerações Adicionais	0,00 €
Encargos s/ Remunerações	54 974,36 €
Ac. Trabalho	2 976,68 €
Outros gastos c/ Pessoal	81 767,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>454 281,44 €</b>

### Anexo G

<b>Amortizações</b>		
Eq. Informático	33,33%	9 120,48 €
Adaptação de Instalações	16,66%	27 425,28 €
Eq. Básico	16,66%	37 512,67 €
Equi. Transporte	25,00%	11 025,00 €
Ed. Outras construções	5,00%	
<b>TOTAL</b>		<b>85 083,43 €</b>

<b>Total Gastos</b>	
68	Outros Gastos 161 566,83 €
69	juros 11 601,84 €
	<b>Total Gastos 173 168,67 €</b>



### ANEXOS 2015

#### Anexo A

F.S.E. - Candidaturas	
Qualificação de Pessoas com Deficiências ou incapacidades	942 242,00 €
Centro de Recursos (IAOP)	18 004,00 €
Formação para Ativos	112 156,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>1 072 402,00 €</b>

#### Anexo B

Seg. Social	
Intervenção Precoce	39 024,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>39 024,00 €</b>

#### Anexo C

I.E.F.P.	
Centro de Recursos (AC e APC)	45 071,00 €
Estágios Profissionais/CEI+	16 821,22 €
<b>TOTAL</b>	<b>61 892,22 €</b>

#### Anexo D

Outros Subsídios	
Protocolos do GPS	50 000,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>50 000,00 €</b>

#### Anexo E

62 - FSE	
Trab. Especializados	20 970,37 €
Publicidade e Propaganda	6 733,50 €
Vigilância e Segurança	1 870,81 €
Honorários	17 063,42 €
Conservação e Reparação	22 597,76 €
Ferramentas e Uten.Desgaste Rapido	298,65 €
Livros Doc. Técnica	0,00 €
Material de Escritorio	2 311,66 €
Material Didático	2 593,49 €
Outros	112,19 €
Electricidade	6 886,78 €
Combustiveis	17 428,82 €
Agua	1 307,63 €
Outros fluidos	50,99 €
Deslocações e Estadas	3 312,64 €
Rendas e Alugueres	11 840,81 €
Comunicação	9 305,81 €
Seguros	5 358,81 €
Despesas de representação	2 559,70 €
Contencioso e Notariado	307,20 €
Limpeza higiene e Conforto	2 224,83 €
Outros FSE	11 306,81 €
<b>TOTAL</b>	<b>146 442,68 €</b>

**Anexo F**

<b>63 - Custos c/ Pessoal</b>	
Remunerações Certas	503 301,44 €
Remunerações Adicionais	0,00 €
Encargos s/ Remunerações	87 958,98 €
Ac. Trabalho	4 762,69 €
Outros gastos c/ Pessoal	130 827,20 €
<b>TOTAL</b>	<b>726 850,30 €</b>

**Anexo G**

<b>Amortizações</b>		
Eq. Informático	33,33%	14 592,66 €
Adaptação de Instalações	16,66%	43 880,45 €
Eq. Básico	16,66%	60 020,27 €
Equi. Transporte	25,00%	17 640,00 €
Ed. Outras construções	5,00%	0,00 €
<b>TOTAL</b>		<b>136 133,38 €</b>

<b>Total Gastos</b>	
Outros Gastos	250 152,00 €
Juros	18 562,94 €
<b>Total Gastos</b>	<b>268 714,94 €</b>

## PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO - 2015 -

O Programa de Ação e Orçamento para o ano de 2015 foi elaborado pelos seguintes elementos:

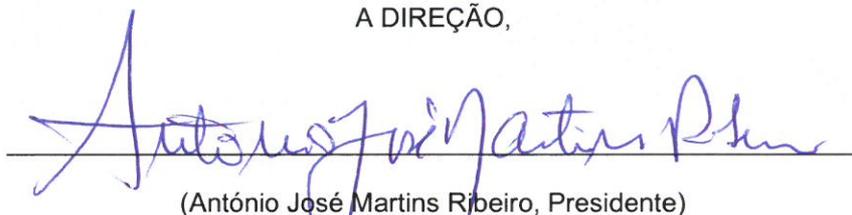
- Chefes de Projeto: Ana Antunes, Lara Carnide, Sofia Pereira, Vânia Pereira.
- Chefe dos Serviços Administrativos: Soledade Mesquita
- Técnica Oficial de Contas: Helena Reis

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

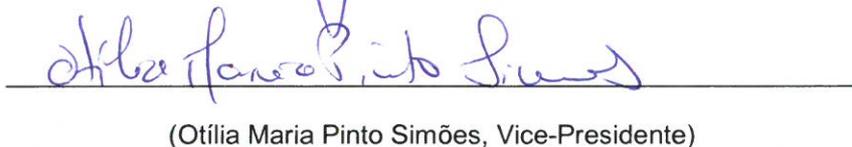
Este documento foi apresentado à Direção na reunião realizada a 4 de Novembro de 2014 e aprovado por unanimidade.

Sta. Marta de Penaguião 4 de Novembro de 2014.

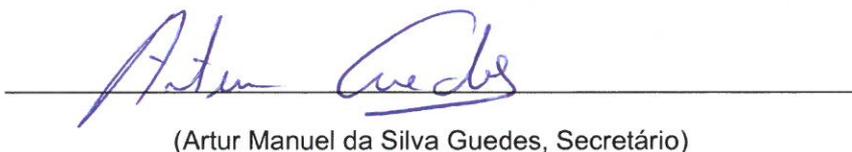
A DIREÇÃO,



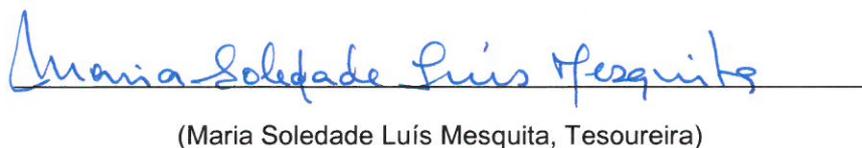
(António José Martins Ribeiro, Presidente)



(Otilia Maria Pinto Simões, Vice-Presidente)



(Artur Manuel da Silva Guedes, Secretário)



(Maria Soledade Luís Mesquita, Tesoureira)



(Amadeu Araújo Cardoso, Vogal)

## **PARTE III – PARECER DO CONSELHO FISCAL**



## RELATÓRIO E PARECER DO CONSELHO FISCAL

----- Aos onze dias do mês de novembro do ano dois mil e catorze, 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 quinze, documento composto por cinquenta e três páginas, que consubstancia a revisão do orçamento para o ano dois mil e catorze, 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 catorze: -----

----- a) é já claro que o orçamento de funcionamento da A2000 para dois mil e catorze, aprovado na assembleia geral de treze de novembro de dois mil e treze, será inferior, pelo que a Revisão agora proposta está de acordo com as determinações da tutela. -----

----- b) a oscilação orçamental referida prende-se com a não aprovação de vários projetos apresentados às entidades de tutela. -----

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

----- a) A elaboração do Programa de Ação teve por base a continuidade de projetos que transitam do ano em curso e outros a apresentar às entidades competentes (FSE - Qualificação de Pessoas com Deficiências ou Incapacidades; Formação para Ativos e Centro de Recursos; Intervenção Precoce na Infância; IEPF: Centro de Recursos; Estágios Profissionais/CEI+; e Protocolos GPS);

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

----- c) Os rendimentos no valor de 1 280 715,22€ resultam essencialmente das seguintes fontes de financiamento: -----

----- FSE: 1.072 402,00€; -----

----- IEPF: 61.892,22€; -----

----- ISS, I.P.: 39.024,00€; -----

----- Protocolos GPS: 50.000,00€; -----

----- Quotizações, donativos e outros ganhos: 45.897,00€; -----

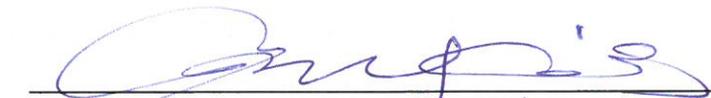
----- d) Os gastos previstos no montante de 1.278 141,30€ estão assegurados por proveitos; -----

----- e) O orçamento para o ano dois mil e quinze apresenta um resultado esperado positivo de 2.573,92€. -----

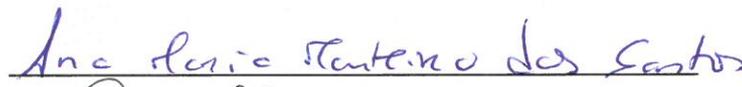
----- 3. Nesta conformidade **somos de parecer que os associados aprovem a Revisão do orçamento para o ano dois mil e catorze e o Programa de Ação e Orçamento para o ano de dois mil e quinze**, apresentados pela Direção. -----

----- E nada mais havendo a tratar, foi encerrada a reunião, eram vinte e duas horas, do dia onze de novembro de dois mil e catorze, 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, Vogal)



(Fernando Carvalho Teixeira, Vogal)