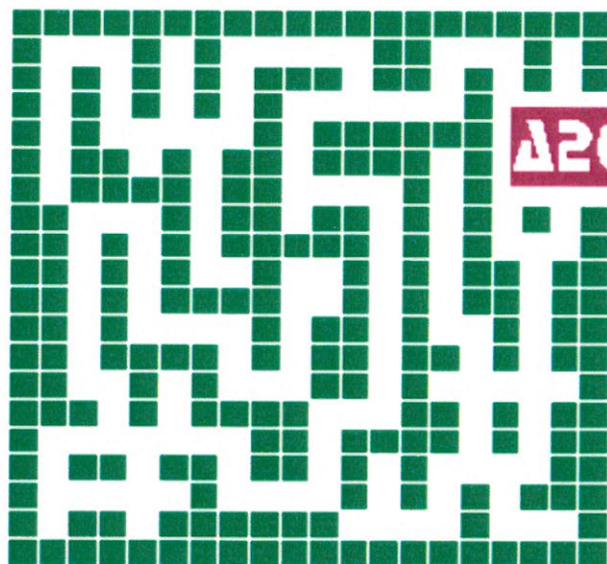


2018

PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

**ASSOCIAÇÃO 2000 DE APOIO AO
DESENVOLVIMENTO – A2000**

AV. 25 DE ABRIL, Nº 39
5030-464 SANTA MARTA DE
PENAGUIÃO

TEL.: 254 822 046 / 308 804 316

TLM.: 935 575 882

FAX: 254 822 047

E-MAIL: a2000@a2000.pt

WEB SITE: www.a2000.pt



ÍNDICE

INTRODUÇÃO	3
CAPÍTULO 1 – SERVIÇOS A EXECUTAR	6
A. SERVIÇOS FORMATIVOS	6
A.1 TIPOLOGIA DE OPERAÇÃO 3.01	6
1.1 Cronograma e localização das ações de Formação Inicial	6
1.2 Cronograma e localização das ações de Formação Contínua	8
A.2 FORMAÇÃO NÃO FINANCIADA.....	8
2.1 Cronograma e localização das ações	8
A.3 OBJETIVOS DOS SERVIÇOS FORMATIVOS E OPERACIONALIZAÇÃO.....	9
A.4. CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO-ALVO	10
A.5 PLANO INDIVIDUAL.....	10
B. SERVIÇOS NÃO FORMATIVOS.....	11
1.1 Cronograma e localização.....	11
B.2 OBJETIVOS DOS SERVIÇOS NÃO FORMATIVOS E OPERACIONALIZAÇÃO.....	12
B.3 CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO-ALVO	12
B.4 PLANO INDIVIDUAL.....	13
CAPÍTULO 2 – PARTICIPAÇÃO DOS STAKEHOLDERS	14
1. PARCEIROS	14
2. FORNECEDORES.....	15
3. FINANCIADORES	15
4. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS STAKEHOLDERS	16
4.1 Avaliação de Satisfação dos Formandos	16
4.2 Avaliação de Satisfação dos Clientes dos Serviços Não Formativos.....	16
4.3 Avaliação de Satisfação dos Colaboradores	17
4.4 Avaliação de Satisfação das Parcerias/A2000	17
4.5 Avaliação de Satisfação dos Fornecedores/A2000	18
4.6 Avaliação de Satisfação dos Financiadores/A2000.....	18
4.7 Avaliação de Satisfação Voluntários.....	19
5. AVALIAÇÃO DE IMPACTO PELOS STAKEHOLDERS	19
5.1 Avaliação de Impacto pelos Clientes	20
5.2 Avaliação de Impacto dos Colaboradores	20
5.3 Avaliação de Impacto dos Parceiros	21



5.4 Avaliação de Impacto dos Fornecedores	21
5.5 Avaliação de Impacto dos Voluntários	21
CAPÍTULO 3 – RECURSOS A ENVOLVER	22
1. RECURSOS HUMANOS.....	22
1.1 Assiduidade dos colaboradores	22
1.2 Plano de Desenvolvimento do Colaborador Interno	22
1.3 Apreciação dos Recursos Humanos	24
1.3.1 Recursos Humanos Existentes	24
1.3.2 Recursos Humanos a Contratar.....	25
2. RECURSOS FÍSICOS.....	25
2.1 Recursos Físicos Existentes	25
2.2 Recursos Físicos a contratualizar	26
CAPÍTULO 4 – INOVAÇÃO	27
CAPÍTULO 5 - MONITORIZAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.....	30
1. AVALIAÇÃO DO CUMPRIMENTO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	30
2. AVALIAÇÃO DO PLANO DE QUALIDADE	30
2.1 Ações de Melhoria/ Corretivas/ Preventivas implementadas/ a implementar.....	30
2.2 Objetivos e Operacionalização.....	30
3. CONSTRANGIMENTOS E MELHORIAS	32
PARTE II – ORÇAMENTO	33
ANÁLISE DE GASTOS E RENDIMENTOS.....	34
ANÁLISE DE GASTOS E RENDIMENTOS.....	35
NOTAS EXPLICATIVAS (REVISÃO 2017)	36
ANEXOS (REVISÃO 2017).....	37
NOTAS EXPLICATIVAS 2018.....	39
ANEXOS 2018.....	40
PARTE III – PARECER DO CONSELHO FISCAL	43

INTRODUÇÃO

O Programa de Ação e Orçamento para 2018 foi elaborado considerando as diretrizes do Plano Estratégico e as orientações do sistema de gestão da qualidade que respeita três normativos, a saber, DGERT, EQUASS e ISO9001: 2008.

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

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

Assim, atendendo aos eixos do Plano Estratégico, o Programa de Ação e Orçamento para 2018 apresenta as seguintes propostas:

➤ EIXOS: SERVIÇOS e CLIENTES

Estes dois eixos abrangem todos os serviços a executar em 2018 e o total de clientes envolvidos:

❖ SERVIÇOS FORMATIVOS e respetivos CLIENTES

- **Qualificação de pessoas com deficiência e ou incapacidade:** envolverá duas modalidades formativas: Formação Inicial e Formação Contínua.
 - **Formação Inicial** - serão ministradas **17504** horas, a **218** formandos, distribuídos por 9 locais (Sta. Marta de Penaguião, Baião, Resende, Chaves, Tabuaço, Armamar, Vila Pouca de Aguiar, Vila Real e Mirandela) de acordo com as solicitações efetuadas por estes.
 - **Formação Contínua** – serão ministradas **1498** horas a **110** formandos, em 5 locais (Sta. Marta de Penaguião, Chaves, Resende, Baião e Tabuaço).
- **Formação não Financiada:** prevê-se ministrar Formação Pedagógica Inicial, num total de **180** horas ministradas a **20** formandos.

❖ SERVIÇOS NÃO FORMATIVOS e respetivos CLIENTES

- **Gabinete Psicossocial:** envolverá a Dinamização de Espaços de Convívio em 5 freguesias do concelho com ações diversas para **70** idosos.
- **Intervenção Precoce na Infância:** com acordo para **30** crianças dos 0 aos 6 anos de idade, prevê a intervenção nos contextos familiar (com os pais) e escolar dessas crianças.
- **Centro de Recursos para a Inclusão Profissional:** envolve 3 medidas para **138** pessoas com deficiência ou incapacidade: - Informação, avaliação, e orientação para a Qualificação Emprego (IAOQE); Apoio à Colocação (AC); Acompanhamento Pós-Colocação (APC).

- **Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social para Pessoas com Deficiência ou Incapacidade:** resposta social para 25 PCDI e respetivas famílias, residentes em Santa Marta de Penaguião, Mesão Frio, Peso da Régua e Mondim de Basto.
- **Clínica Social** que envolve a prestação de serviços terapêuticos (Fisioterapia, Terapia da fala, Psicologia) à comunidade, numa previsão de atender clientes dos serviços da A2000 e 5 clientes externos.

No total dos serviços da A2000, se todas as ações se realizarem, serão abrangidos 671 pessoas.

➤ EIXO: ORGANIZAÇÃO e GESTÃO

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

- Em termos de **colaboradores** com vínculo, transitam 36 para 2018, bem como mais 5 estagiários e 2 CEI+. Todavia prevê-se a contratação de mais 11 formadores (internos e externos) e recorrer às medidas de emprego, para efetuar novos estágios e CEI's.
- A A2000 não tem uma tradição de voluntariado, contudo há sempre alguns voluntários que colaboram esporadicamente.
- Ao nível dos **parceiros**, já estão estabelecidas 124 parcerias, mas prevêem-se mais 60, com predominância das parcerias ao nível da cooperação
- Os **fornecedores** para os serviços correntes de 2018, submetem-se aos procedimentos da contratação pública – no caso de alguns serviços há fornecedores já contratualizados.
- Relativamente aos **financiadores** prevê-se que se mantenham os mesmos: Estado Português (IEFP e Segurança Social), FSE, autarquias (Câmaras Municipais 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 em 7 locais que funcionaram em 2017, e alargar-se-á a 2 novos locais.

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

➤ EIXO: DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

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

PARTE I – PROGRAMA DE AÇÃO

CAPÍTULO 1 – SERVIÇOS A EXECUTAR

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

A. Serviços Formativos

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

Com o objetivo de responder a diferentes necessidades dos diversos grupos, a A2000 promove ações inseridas em diferentes tipologias, conforme os objetivos e as populações alvo. Assim, por forma a responder às diferentes necessidades detetadas, efetuou-se, em 2017, candidatura ao PO ISE - Tipologia de Operação 3.01, Qualificação de pessoas com deficiência e ou incapacidade (Formação Inicial e Formação Contínua) – candidatura plurianual (2018-2020, da qual se aguarda aprovação.

Encontra-se ainda a decorrer um projeto formativo, da mesma tipologia, que envolve formação Inicial e Contínua.

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

A.1 Tipologia de Operação 3.01

1.1 Cronograma e localização das ações de Formação Inicial

Em 2018 dar-se-á continuidade ao projeto formativo direcionado a pessoas com deficiência ou incapacidade, proveniente de 2016, a decorrer em 7 locais (Sta. Marta de Penaguião, Baião, Resende, Tabuaço, Armamar, Chaves e Vila Pouca de Aguiar):

ÁREA FORMATIVA	LOCAL	PERÍODO	TOTAL FORMANDOS	TOTAL HORAS	VOLUME HORAS
Auxiliar de Serviços Gerais II	Sta. Marta de Penaguião	2/1/2017 a 06/06/2018	10	620	6200
Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Chaves	2/1/2017 a 06/06/2018	9	620	5580
Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Baião	2/1/2017 a 06/06/2018	12	620	7440
Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Resende	2/1/2017 a 04/07/2018	8	740	5920
Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Tabuaço	2/1/2017 a 31/07/2018	9	854	7686
Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Armamar	2/1/2017 a 30/10/2018	10	1100	11000
Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Vila Pouca	2/1/2017 a 31/12/2018	10	1238	12380
TOTAL			68	5792	56206

Sete cursos transitados e que envolvem 68 formandos terminarão no decorrer de 2018.

Relativamente à candidatura plurianual efetuada em 2017, previu-se alargamento territorial para os concelhos de Vila Real e Mirandela, segue-se o cronograma e localização previstos:

ÁREA FORMATIVA	LOCAL	PERÍODO	TOTAL FORMANDOS	TOTAL HORAS	VOLUME HORAS
Auxiliar de Serviços Gerais II	Sta. Marta de Penaguião	02/01/2018 a 27/02/2020	10	1326	13260
Auxiliar de Serviços Gerais II	Baião	02/01/2018 a 27/02/2020	10	1326	13260
Auxiliar de Serviços Gerais II	Chaves	02/01/2018 a 27/02/2020	10	1326	13260
Auxiliar de Serviços Gerais II	Armamar	02/01/2018 a 27/02/2020	10	1326	13260
Auxiliar de Serviços Gerais II	Resende	01/02/2018 a 27/03/2020	10	1194	11940
Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Vila Pouca de Aguiar	01/02/2018 a 30/03/2020	10	1188	11880
Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Vila Real	01/03/2018 a 28/04/2020	10	1080	1080
Auxiliar de Serviços Gerais II	Tabuaço	04/06/2018 a 27/07/2020	10	726	7260
Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Sta. Marta de Penaguião	03/09/2018 a 23/10/2020	12	474	4740
Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Baião	03/09/2018 a 23/10/2020	12	474	5688
Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Chaves	03/09/2018 a 23/10/2020	12	474	5688
Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Resende	01/10/2018 a 19/11/2020	12	354	4248
Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Mirandela	05/11/2018 a 29/12/2020	10	222	2220
Auxiliar de Serviços Gerais II	Armamar	05/11/2018 a 30/12/2020	12	222	2664
TOTAL			150	11712	110448

1.2 Cronograma e localização das ações de Formação Contínua

A Formação Contínua que decorrerá em 2018 é do projeto que transita de 2016, segue-se a sua caracterização:

ÁREA FORMATIVA	LOCAL	Nº de Ações	TOTAL FORMANDOS	TOTAL HORAS	VOLUME HORAS
Empregado de Restauração	Sta. Marta de Penaguião	1	10	175	1750
Empregado de Restauração	Chaves	1	10	175	1750
Operador de Loja	Sta. Marta de Penaguião	1	10	125	1250
Operador de Loja	Baião	1	10	125	1250
Operador de Loja	Resende	1	10	125	1250
Operador de Loja	Tabuaço	1	10	125	1250
Auxiliar Educativo	Tabuaço	1	10	150	1500
Auxiliar Educativo	Sta. Marta de Penaguião	1	10	150	1500
Auxiliar Educativo	Chaves	1	10	150	1500
Auxiliar Educativo	Baião	1	10	150	1500
Auxiliar Educativo	Resende	1	10	48	480
Total			110	1498	14980

A Formação Contínua envolve em 2018:

- 3 cursos, 11 ações, 110 formandos e 14980h de volume de formação.

A.2 Formação Não Financiada

2.1 Cronograma e localização das ações

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

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

A.3 Objetivos dos serviços formativos e Operacionalização

Os serviços formativos devem concretizar, em 2018, os seguintes objetivos:

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

OBJETIVOS ANUAIS	CÁLCULO	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
	Volume de horas previstas (Nº de Horas monitoradas x nº de formandos)	- Efetuar um acompanhamento psicossocial, muito próximo, aos formandos	
Obter uma taxa de 75% de integração profissional dos clientes com incapacidade que terminaram formação em 2018	Nº de clientes integrados / Clientes que concluíram com aprovação formação no ano de 2018	- Efetuar prospeção de locais de FPCT com perspetivas de integração - Acompanhar os formandos em FPCT - Apresentar as medidas de emprego do IEFP às entidades empregadoras - Efetuar um acompanhamento psicossocial próximo no sentido de garantir que o formando reúna todas as condições pessoais para efetuar uma integração profissional	Semestral

A4. Caracterização da População-Alvo

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

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

TIPOLOGIAS	Nº DE FORMANDOS		TOTAL
	Sem Def.	Com Def.	
Qualificação de Pessoas com Deficiência ou Incapacidade – Formação Inicial	--	218	218
Qualificação de Pessoas com Deficiência ou Incapacidade – Formação Contínua	--	110	110
Formação Pedagógica Inicial de Formadores	20	--	20
Total	20	328	348

A.5 Plano Individual

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

Quanto aos serviços formativos pretende-se que em 2018, ao nível da concretização dos objetivos pessoais, os Planos Individuais tenham a seguinte eficácia:

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

B. Serviços Não Formativos

1.1 Cronograma e localização

Serviços não formativos transitados do ano anterior:

SERVIÇO	LOCAIS	PERÍODO
Gabinete Psicossocial (GPS):		
- Espaço de Convívio de Lobrigos	Instalações de Sta. Marta de Penaguião	- 1 tarde/semana
- Espaço de Convívio de Louredo e Fornelos	Instalações da Junta de Freguesia	- 1 tarde/semana
- Espaço de Convívio de Alvações do Corgo	Instalações da Junta de Freguesia	- 1 tarde/semana
- Espaço de Convívio de Sever	Edifício da EB 1 do Gundeiro	- 1 tarde/semana
- Espaço de Convívio de Fontes	Instalações da Junta de Freguesia	- 1 tarde/semana
Centro de Recursos para a Inclusão Profissional:		
- Informação, avaliação, e orientação para a Qualificação Emprego (IAOQE)	Concelhos abrangidos pelo Centro de Emprego de Vila Real	- Todo o ano
- Apoio à Colocação (AC)		
- Acompanhamento Pós-Colocação (APC)		
Clínica Social	- Sta. Marta de Penaguião e limítrofes	- Todo o ano
Intervenção Precoce na Infância (IPI)	- Sta. Marta Penaguião - Peso da Régua - Mesão Frio - Mondim de Basto	- Todo o ano
CAARPD – Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social para Pessoas com Deficiência ou Incapacidade		
- Atendimento e acompanhamento Social	- Sta. Marta de Penaguião - Peso da Régua - Mesão Frio - Mondim de Bastos	- Todo o ano
- Reabilitação Social		

B.2 Objetivos dos serviços não formativos e Operacionalização

Os serviços não formativos devem concretizar, em 2018, os seguintes objetivos.

OBJETIVOS ANUAIS	CÁLCULO	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Obter 95% de taxa de Execução Física	Total de clientes intervencionados x 100/ Total de clientes previstos	- Executar as ações tal como previsto no Plano Operacional - Constituir/Atualizar os Dossiers Técnicos	Semestral
Obter 100% de taxa de Execução Financeira (1)	Orçamento executado x 100 / Orçamento previsto	- Executar as ações tal como previsto no Plano Operacional - Constituir/Atualizar os Dossiers Contabilísticos	Semestral
Obter uma taxa de rescisão/desistência igual ou inferior a 7%	Por ação: Total de participantes por grupo/ serviço – 1 cliente	- Recolher o n.º de contratos/PI's assinados - Efetuar um acompanhamento psicossocial, muito próximo, aos clientes e significativos - Registrar o n.º de rescisões/desistências - Analisar os dados - Calcular globalmente, por serviço, a Taxa de rescisão	Semestral

Nota:

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

B.3 Caracterização da 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.		
Gabinete Psicossocial	-	-	--	--	70	70
Clínica Social (clientes externos)	--	--	--	2	3	5
Intervenção Precoce na Infância	20	10	--	30(1)	--	60
CAARPD	--	--	25	25(2)	--	50
Centro de Recursos para a Inclusão Profissional	IAOQE	--	--	75	--	75
	AC	--	--	48	--	48
	APC	--	--	15	--	15

SERVIÇOS	CRIANÇAS		ADULTOS		IDOSOS	TOTAL
	Com Def.	Sem Def.	Com Def.	Sem Def.		
TOTAL	50	20	163	60	75	323

Nota:

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

B.4 Plano Individual

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

Pretende-se que em 2018, ao nível da concretização dos objetivos pessoais, os Planos Individuais tenham a seguinte eficácia:

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

CAPÍTULO 2 – PARTICIPAÇÃO DOS STAKEHOLDERS

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

1. Parceiros

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

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

SERVIÇOS	PARCERIAS A ESTABELEECER OU A MANTER
Formação para Pessoas com Deficiência ou Incapacidade	Prevê-se a manutenção de 68 parcerias (Estratégicas e de Cooperação) e o estabelecimento de 4 novas Parcerias.
Formação Não Financiada	Prevê-se efetuar 1 nova parceria Estratégica.
Gabinete Psicossocial	Prevê-se a manutenção das 6 Parcerias, simultaneamente Estratégicas e de Cooperação.
Intervenção Precoce na Infância	Prevê-se apenas a manutenção das parcerias: 1 Estratégica e 2 de Cooperação.
Centro de Recursos para a Inclusão Profissional	Prevê-se a manutenção de 40 parcerias (uma Estratégica e as restantes de Cooperação) e o estabelecimento de 50 novas Parcerias de Cooperação.
CAARPD - Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social	Prevê-se a manutenção de 7 parcerias e o estabelecimento de 5 novas parcerias
Clínica Social	Não se prevê o estabelecimento de parcerias.

Em suma: Estão estabelecidas 124 parcerias e pretende-se estabelecer mais 60.

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 2018, prevê-se o estabelecimento de protocolos de parceria nas áreas da inovação e do mecenato.

2. Fornecedores

A A2000 é uma entidade adjudicante nos termos previstos no artigo 2, n.º 2, alínea a) do Código dos Contratos Públicos - Decreto-Lei 18/2008 de 29 de Janeiro.

Assim, de acordo com as regras e procedimentos de contratação pública efetua contratos de aquisição de bens móveis e serviços, com empresas, pelo que transitam, para 2018, 26 contratos celebrados ao abrigo de ajuste direto (regime geral).

Em 2018, a celebração de novos contratos depende da prestação de novos serviços aos clientes da A2000, uma vez que os fornecedores atuais, satisfazem as necessidades atuais da A2000 e encontram-se dentro dos prazos de acordo com a lei.

3. Financiadores

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

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

Mas, pretende encontrar outros financiadores, aguardando o parecer de outras candidaturas que efetuou, nomeadamente ao Prémio fidelidade Comunidade

4. Avaliação de Satisfação dos Stakeholders

4.1 Avaliação de Satisfação dos Formandos

No final de cada ação formativa é efetuada a avaliação de satisfação. No caso dos formandos que frequentam ações anuais, a avaliação realiza-se no mês de dezembro.

OBJETIVOS ANUAIS	CÁLCULO	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Obter uma taxa de 95% de respostas de satisfação global	N.º total de avaliações com classificação de nível "3" e "4" / n.º total de respostas ao inquérito	- Aplicar os questionários - Inserir os dados na folha de cálculo - Apresentar o Relatório com os gráficos	No final de cada ação
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	- Analisar os dados - Publicar os dados no site e comunicá-los aos formandos	

4.2 Avaliação de Satisfação dos Clientes dos Serviços Não Formativos

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

OBJETIVOS ANUAIS	CÁLCULO	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global	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 - Apresentar o Relatório com os gráficos	No final de cada ação
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação quanto ao desempenho dos técnicos		- Analisar os dados - Publicar os dados no site e comunicá-los aos clientes	

4.3 Avaliação de Satisfação dos Colaboradores

Em dezembro os colaboradores efetuam a avaliação de satisfação.

OBJETIVOS ANUAIS	CÁLCULO	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global	N.º total de avaliações com classificação de nível "3" e "4"/ n.º total de respostas ao inquérito	- Aplicar os questionários - Inserir os dados na folha de cálculo - Analisar os dados detalhadamente, apresentando gráfico para cada área - Publicar os dados no site e comunicá-los aos colaboradores	Dezembro

4.4 Avaliação de Satisfação das Parcerias/A2000

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

OBJETIVOS ANUAIS	CÁLCULO	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
PARCEIROS:			
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global, dos parceiros	N.º total de avaliações com classificação de nível "3" e "4"/ n.º total de respostas ao inquérito (Questões 1 a 4)	- Aplicar os questionários - Inserir os dados na folha de cálculo - Analisar os dados detalhadamente, apresentando gráfico - Publicar os dados no site e comunicá-los aos parceiros	Dezembro
Obter uma taxa de 90% de satisfação do parceiro com o seu grau de participação	N.º total de avaliações com classificação de nível "3" e "4"/ n.º total de respostas à questão		
A2000:			
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global, por parte dos técnicos da A2000	N.º total de avaliações com classificação de nível "3" e "4"/ n.º total de respostas ao inquérito (Questões 1 a 5)	- Aplicar os questionários - Inserir os dados na folha de cálculo - Analisar os dados detalhadamente, apresentando gráfico - Publicar os dados no site e comunicá-los aos colaboradores e parceiros	Dezembro
Obter uma taxa de 95% de satisfação dos técnicos face ao contributo dos parceiros	N.º total de avaliações com classificação de nível "3" e "4"/ n.º total de respostas à questão	- Aplicar os questionários - Inserir os dados na folha de cálculo - Analisar os dados detalhadamente, apresentando gráfico	Dezembro

OBJETIVOS ANUAIS	CÁLCULO	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
	(Questão 7)	- Publicar os dados no site e comunicá-los aos colaboradores e parceiros	
Obter uma taxa de 90% de concretização dos objetivos das parcerias	Nº de objetivos concretizados/Nº total de objetivos definidos nos Protocolos de parceria	- Estabelecer Protocolos com objetivos definidos de forma concreta - Verificar no final do ano quantos os objetivos se concretizaram - Analisar as razões da não concretização dos objetivos	Semestral

4.5 Avaliação de Satisfação dos Fornecedores/A2000

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

OBJETIVOS ANUAIS	CÁLCULO	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
FORNECEDORES:			
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global, dos fornecedores	N.º total de avaliações com classificação de nível "3" e "4"/ n.º total de respostas ao inquérito	- Aplicar os questionários - Inserir os dados na folha de cálculo - Analisar os dados detalhadamente, apresentando gráfico - Publicar os dados no site e comunicá-los aos colaboradores e fornecedores	Dezembro
A2000:			
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global da A2000	N.º total de avaliações com classificação de nível "3" e "4"/ n.º total de respostas ao inquérito	- Aplicar os questionários - Inserir os dados na folha de cálculo - Analisar os dados detalhadamente, apresentando gráfico - Publicar os dados no site e comunicá-los aos colaboradores e fornecedores - Contabilizar a taxa de reclamações/ sugestões ao produto - Contabilizar as interrupções no serviço devido a falha do equipamento	Dezembro

4.6 Avaliação de Satisfação dos Financiadores/A2000

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

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

4.7 Avaliação de Satisfação Voluntários

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

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

5. Avaliação de Impacto pelos Stakeholders

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

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

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

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

5.1 Avaliação de Impacto pelos Clientes

OBJETIVOS ANUAIS	CÁLCULO	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Obter uma taxa de 70% de integração profissional dos clientes com incapacidade, dos serviços formativos	$N.º \text{ de formandos integrados} \times 100 / n.º \text{ de formandos que finalizaram a formação}$	<ul style="list-style-type: none"> - Contactar os formandos - Inserir os dados na folha de cálculo - Analisar os dados 	Até 6 meses do final do curso
Na Avaliação de Impacto, obter uma taxa de 90% de Utilidade dos conteúdos ministrados	$\text{Total de respostas de Utilidade} \times 100\% / n.º \text{ total de respostas ao inquérito}$	<ul style="list-style-type: none"> - Contactar os ex-formandos - Inserir os dados na folha de cálculo - Analisar os dados 	Até 6 meses após o término do curso
Obter uma taxa de 60% de respostas de aplicação no local de trabalho, dos conhecimentos adquiridos na formação pelos formandos empregados	$N.º \text{ de respostas de Aplicabilidade} \times 100\% / n.º \text{ total respostas ao inquérito}$	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar os questionários - Inserir os dados na folha de cálculo - Analisar os dados 	Até 6 meses após o término do curso

5.2 Avaliação de Impacto dos Colaboradores

OBJETIVOS ANUAIS	CÁLCULO	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Obter uma taxa de 95% de satisfação quanto à interferência positiva do trabalho na vida do colaborador ("Realização pessoal" e "Trabalho e espaço de vida")	$N.º \text{ total de avaliações de satisfação} / n.º \text{ total de respostas ao inquérito}$	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar os questionários - Inserir os dados na folha de cálculo - Analisar os dados detalhadamente, apresentando gráfico para cada área - Publicar os dados no site e comunicá-los aos colaboradores 	Dezembro

5.3 Avaliação de Impacto dos Parceiros

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

5.4 Avaliação de Impacto dos Fornecedores

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

5.5 Avaliação de Impacto dos Voluntários

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

CAPÍTULO 3 – RECURSOS A ENVOLVER

1. Recursos Humanos

1.1 Assiduidade dos colaboradores

A assiduidade é um elemento importante, pois é a primeira garantia de que todos os serviços são assegurados dentro dos horários previstos, com a regularidade estabelecida e com a qualidade recomendada. Por isso se estabelecem objetivos nesta área, de forma a evidenciar um dos critérios de qualidade dos serviços e dos colaboradores. Segue-se a descrição dos objetivos, nesta área, para 2018:

OBJETIVOS ANUAIS	CÁLCULO	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Os Colaboradores Internos devem obter uma taxa de ausências inferior a 2,5%	- Livro de Assiduidade - Nº de justificações - Nº de horas de faltas/ Volume de horas de trabalho previstas	- Diariamente os colaboradores assinam o livro de assiduidade - Mensalmente a assiduidade é registada em base de dados - A Direção é informada quando é ultrapassado o objetivo ou quando são dadas faltas injustificadas para que se proceda à atuação regulamentada	Mensal
Os Estagiários Profissionais devem obter uma taxa de ausências inferior a 2%	- Registo de Assiduidade - Nº de justificações - Nº de horas de faltas/ Volume de horas de trabalho previstas	- Diariamente os Estagiários assinam a folha de assiduidade - Mensalmente a assiduidade é registada em base de dados e comunicada à entidade tutela do projeto - Face a faltas injustificadas estas serão averiguadas e transmitidas à entidade tutela	Mensal
Os elementos com Contrato de Emprego e Inserção devem obter uma taxa de ausências inferior a 2%	- Registo de Assiduidade - Nº de justificações - Nº de horas de faltas/ Volume de horas de trabalho previstas	- Diariamente os Contratados assinam a folha de assiduidade - Mensalmente a assiduidade é registada em base de dados e comunicada à entidade tutela do projeto - Face a faltas injustificadas estas serão averiguadas e transmitidas à entidade tutela	Mensal

1.2 Plano de Desenvolvimento do Colaborador Interno

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

Os colaboradores efetuam uma avaliação de satisfação e de impacto do trabalho na sua vida pessoal. Neste ponto, expressam-se os objetivos a alcançar no percurso profissional dos colaboradores internos, durante 2018.

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 2018, ao nível do percurso dos colaboradores.

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

1.3 Apreciação dos Recursos Humanos

Em 2018 há colaboradores que se mantêm, mas se as candidaturas apresentadas forem aprovadas será necessário o recrutamento de mais pessoal.

1.3.1 Recursos Humanos Existentes

A A2000 é uma associação pelo que os seus órgãos Sociais, num total de 11 elementos, exercem as suas funções em regime de voluntariado. O quadro que se segue apresenta os colaboradores com vínculo contratual que asseguram os serviços já iniciados em anos transatos, tendo alguns continuidade em 2018.

RECURSOS HUMANOS	Nº DE COLABORADORES	REGIME CONTRATUAL
Revisor Oficial de Contas	1	Prestação de Serviços
Técnico Oficial de Contas	1	Prestação de Serviços
Diretor Executivo	1	Contrato s/ Termo
Diretora Técnica	1	Contrato s/ Termo
Chefe de Serviços Administrativos	1	Contrato s/ Termo
Assistente Administrativo	2	Contrato s/ Termo
Psicóloga	1	Contrato s/ Termo
	3	Contrato c/ Termo
Técnica Superior de Serviço Social (TSSS)	2	Contrato s/ Termo
	1	Contrato c/ Termo
Técnico de Acompanhamento e Inserção (TAI)	6	Contrato c/ Termo
Formador Interno	1	Contrato s/ Termo
Formador Externo	3	Prestação de Serviços
Professor do 1º Ciclo	1	Contrato s/ Termo
	2	Contrato c/ Termo
Técnica de Reabilitação	3	Contrato c/ Termo
Fisioterapeuta	1	Contrato c/ Termo
Engenheiro Informático	1	Contrato c/ Termo
Técnico de Multimédia	1	Contrato c/ Termo
Terapeuta da Fala	1	Contrato c/ Termo
Auxiliar de Serviços Gerais	2	Contrato c/ Termo
Total	36	

O quadro seguinte apresenta os colaboradores que estão na A2000 através do apoio de medidas de emprego do IEFP e que transitam para 2018:

RECURSOS HUMANOS	Nº DE COLABORADORES	MEDIDA DE EMPREGO
Técnica de Serviço Social	1	Estágio Emprego
Psicóloga	1	Estágio Emprego
Prof. de Educação Física	1	Estágio Emprego
Prof. do 1º Ciclo	1	Estágio Emprego
Eng.º Informático	1	Estágio Emprego
Auxiliar de Serviços Gerais	2	CEI+
Total	7	

1.3.2 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 2018.

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

RECURSOS HUMANOS A CONTRATAR	Nº DE COLABORADORES	REGIME CONTRATUAL
Formador Interno	8	Contrato de Trabalho
Formador Externo	3	Prestação de Serviços
Auxiliar de Serviços Gerais	2	Contrato de Emprego Inserção
Total	13	

2. Recursos Físicos

2.1 Recursos Físicos Existentes

Segue-se a descrição dos recursos físicos utilizados por projeto da A2000 que serão mantidos em 2018:

RECURSOS FÍSICOS	Nº	LOCAIS	SERVIÇOS
Sala de formação teórica e de TIC	3	A2000	Formação Profissional T.O. 3.01
	2	Baião	
	1	Resende	
	2	Chaves	
	1	Tabuaço	
	1	Armamar	
	1	Vila Pouca	

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

2.2 Recursos Físicos a contratualizar

Segue-se a descrição dos recursos físicos a contratualizar, em 2018, se as ações previstas se concretizarem.

RECURSOS FÍSICOS	Nº	LOCAIS	SERVIÇOS
Sala de Formação	1	Vila Real	Formação Inicial
	1	Mirandela	
Sala multiusos	1	Mondim de Basto	CAARPD

CAPÍTULO 4 – INOVAÇÃO

A melhoria contínua dos serviços de uma organização só é possível se a gestão monitoriza, avalia e reflete sobre os resultados promovendo uma cultura de aprendizagem incessante com o seu próprio desempenho, mas não só, o benchmarking e o benchlearning são também fatores de aprendizagem e de promoção de melhorias ou até mudanças inovadoras, tanto ao nível dos serviços, como a nível dos procedimentos, das metodologias e das tecnologias.

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/metodologia/recurso existente, eliminação de processos/metodologias/recursos cuja relação custo/benefício não seja favorável para a organização ou, em agregação de um novo processo/metodologia/recurso 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.

Independentemente da sua missão, 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.

O resultado das candidaturas efetuadas em 2017, trarão novos desafios ao nível do financiamento da A2000 e das respostas às necessidades apresentadas pelos clientes, por isso é importante que cada um conheça as responsabilidades que lhe são atribuídas, 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*).

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

- **Serviços:** com a introdução de novos serviços/ melhoramento dos atuais em relação às suas características iniciais, compatibilizando-os com as expectativas dos clientes.
- **Marketing:** com a implementação de uma nova estratégia de marketing focada na promoção dos serviços cofinanciados, na venda de serviços não financiados e na política de angariação de fundos.
- **Processos/meios:** 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 serviço e exigindo novas competências e atitudes por parte dos colaboradores (incluindo atitudes de proteção ambiental), 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 as equipas de forma a que, seja estimulada a inovação e 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/opportunidades 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 2018, na área da inovação:

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

Handwritten signatures and initials in blue ink.

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
Obter uma Taxa 5% de autofinanciamento	<i>Valor angariado por autofinanciamento (venda de serviços, quotas, donativos) / Volume despendido no ano</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Marketing - Cobrança de quotas - Angariação de fundos - Venda de serviços - Venda de Merchandising - Execução do Balanço Orçamental 	Semestral
Monitorizar a realização de ações promotoras da coesão de equipa, da partilha de experiências e do envolvimento na cultura da organização	<i>Nº de: Encontros de partilha profissional (análise de casos, etc.); reuniões participativas de tomada de decisão; ações de formação interna sobre temáticas relacionadas com imersão na cultura organizacional.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Planear e convocar os colaboradores para os encontros, reuniões, ações - Arquivar as convocatórias - Redigir as atas das reuniões e arquivar - Av. de satisfação ações (ações de formação, encontros, reuniões, etc.) 	Semestral
Obter mais de 40 sugestões de melhoria de colaboradores	<i>Nº de sugestões efetuadas</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Rececionar, encaminhar, responder, implementar (se for o caso) e arquivar - Registrar as sugestões aprovadas no Plano de Qualidade - Avaliar eficácia/ resultado da sua implementação 	Semestral
Obter mais de 70 sugestões de melhoria dos clientes/parceiros	<i>Nº de sugestões efetuadas</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Rececionar, encaminhar, responder, implementar (se for o caso) e arquivar - Registrar as sugestões aprovadas no Plano de Qualidade - Avaliar a eficácia/ resultado da sua implementação 	Semestral

CAPÍTULO 5 - MONITORIZAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

1. Avaliação do cumprimento do Sistema de Gestão da Qualidade

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

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

Em 2018 prevê-se a renovação da certificação ISO9001 pela nova norma de 2015, bem como a atualização dos indicadores EQUASS pela nova norma de 2018.

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

2. Avaliação do Plano de Qualidade

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

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

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

As ações de melhoria/ corretivas/ preventivas do ano de 2018 (que surjam neste ano ou provenientes do ano transato) devem ser registadas no Plano de Qualidade, devendo ser monitorizada a sua concretização e eficácia.

2.2 Objetivos e Operacionalização

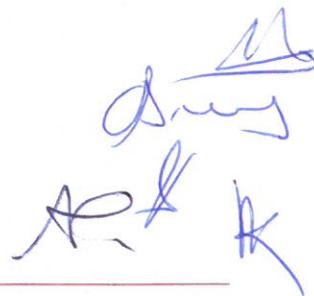
Propõem-se os seguintes objetivos a alcançar ao nível da melhoria contínua:

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

Handwritten signatures and initials in blue ink.

3. Constrangimentos e Melhorias

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



PARTE II – ORÇAMENTO

PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO

- 2018 -

Handwritten signatures and initials in blue ink.

ANÁLISE DE GASTOS E RENDIMENTOS

Contas	Gastos	Orçamento 2017		Varição	Orçamento 2018
		Previsto (B)	Revisto (C)	C-B	
61	Custo das mercadorias	0,00 €	0,00 €	0,00 €	
	Total da 61				
62	Fornecimentos e Serviços Externos				
	Serviços Especializados	158 765,94 €	76 497,32 €	-82 268,62 €	137 599,99 €
	Trab. Especializados	49 812,22 €	20 812,81 €	-28 999,41 €	31 219,22 €
	Publicidade e Propaganda	5 641,50 €	2 318,55 €	-3 322,95 €	3 477,83 €
	Vigilância e Segurança	1 984,76 €	1 263,61 €	-721,15 €	1 895,42 €
	Honorários	78 560,00 €	20 562,40 €	-57 997,60 €	53 697,60 €
	Conservação e Reparação	22 767,46 €	31 539,95 €	8 772,49 €	47 309,92 €
	Materiais	14 986,72 €	10 249,28 €	-4 737,44 €	15 373,92 €
	Ferramentas e Uten. Desgaste Rap	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	Livros Doc. Técnica	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	Material de Escritório	7 122,12 €	6 504,35 €	-617,77 €	9 756,52 €
	Material Didáctico	6 668,74 €	2 995,51 €	-3 673,23 €	4 493,26 €
	Artigos para Oferta	1 016,80 €	749,43 €	-267,37 €	1 124,14 €
	Outros	179,06 €	0,00 €	-179,06 €	0,00 €
	Energia e Fluidos	28 924,32 €	20 360,05 €	-8 564,27 €	30 070,52 €
	Electricidade	7 363,00 €	5 142,21 €	-2 220,79 €	7 713,32 €
	Combustíveis	19 613,30 €	13 971,47 €	-5 641,83 €	20 957,20 €
	Água	1 823,22 €	1 146,37 €	-676,85 €	1 250,00 €
	Outros fluidos	124,80 €	100,00 €	-24,80 €	150,00 €
	Deslocações e Estadas	10 940,74 €	10 198,64 €	-742,10 €	15 297,96 €
	Deslocações e Estadas	10 940,74 €	10 198,64 €	-742,10 €	15 297,96 €
	Serviços diversos	87 261,93 €	56 525,05 €	-30 736,87 €	65 861,10 €
	Rendas e Aluguers	44 445,87 €	24 520,21 €	-19 925,65 €	24 520,21 €
	Comunicação	7 484,82 €	6 716,75 €	-768,07 €	6 716,75 €
	Seguros	8 820,36 €	6 905,60 €	-1 914,76 €	10 358,40 €
	Despesas de representação	450,00 €	5 205,33 €	4 755,33 €	4 500,00 €
	Contencioso e Notariado	1 150,00 €	0,00 €	-1 150,00 €	0,00 €
	Limpeza higiene e Conforto	7 684,86 €	3 853,35 €	-3 831,51 €	5 780,02 €
	Outros FSE	17 226,02 €	9 323,81 €	-7 902,21 €	13 985,72 €
	Total da 62	300 879,65 €	173 830,35 €	-127 049,30 €	264 203,49 €
63	Gastos c/ Pessoal				
	Remunerações Certas	433 020,47 €	398 861,81 €	-34 158,66 €	478 634,17 €
	Remunerações Adicionais	2 155,17 €	1 200,00 €	-955,17 €	2 700,00 €
	Encargos s/ Remunerações	93 568,72 €	89 389,71 €	-4 179,01 €	107 267,65 €
	Ac. Trabalho	3 286,75 €	2 738,96 €	-547,79 €	3 286,75 €
	Outros gastos c/ Pessoal	95 353,69 €	80 480,96 €	-14 872,73 €	80 480,96 €
	Total da 63	627 384,80 €	572 671,44 €	-54 713,36 €	672 369,54 €
64	Gastos de Depreciação e amorti.				
	Eq. Informático	4 670,58 €	8 296,11 €	3 625,53 €	13 315,80 €
	Adaptação Instalações	17 793,72 €	17 793,72 €	0,00 €	29 405,28 €
	Eq. Básico	25 214,88 €	22 074,37 €	-3 140,51 €	27 214,88 €
	Equip. Transporte	21 909,00 €	20 620,63 €	-1 288,37 €	29 405,28 €
	Ed. Outras Const	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	Total da 64	69 588,18 €	68 784,83 €	-803,35 €	99 341,24 €
68	Outros gastos e perdas				
	Impostos	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	Donativos	1 738,67 €	1 738,67 €	0,00 €	3 238,67 €
	Quotizações	1 560,00 €	2 160,00 €	600,00 €	2 160,00 €
	Outros Gasto e Perdas	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	Correcções de exerc. Anteriores	5 000,00 €	15 307,58 €	10 307,58 €	5 000,00 €
	Custos c/ Apoios Fin. Concedidos	707 173,21 €	509 002,61 €	-198 170,60 €	707 173,21 €
	Total da 68	715 471,87 €	528 208,86 €	-187 263,02 €	717 571,87 €
69	Gastos e perdas de financiamento				
	Serviços Bancários	18 633,50 €	9 979,21 €	-8 654,29 €	18 633,50 €
	Total da 69	18 633,50 €	9 979,21 €	-8 654,29 €	18 633,50 €
	Total dos gastos	1 731 957,99 €	1 353 474,69 €	-378 483,31 €	1 772 119,63 €

PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO - 2018 -

Handwritten signatures and initials in blue ink.

ANÁLISE DE GASTOS E RENDIMENTOS

Contas	Rendimentos	Orçamento 2017		Varição	Orçamento 2018
		Previsto(B)	Revisto (C)	C-B	
71	Vendas				
	Total da 71	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
72	Prestação de Serviços				
	Quotizações	4 000,00 €	5 785,00 €	1 785,00 €	4 000,00 €
	Outros Serviços	850,00 €	6 975,00 €	6 125,00 €	850,00 €
	Total da 72	4 850,00 €	12 760,00 €	7 910,00 €	4 850,00 €
75	Comp.Subsidios Exploração				
	Seg.Social	93 576,60 €	95 540,40 €	1 963,80 €	95 540,40 €
	PORTUGAL 2020	1 502 830,30 €	1 109 292,05 €	-393 538,25 €	1 534 154,78 €
	I.E.F.P	80 577,17 €	78 646,79 €	-1 930,38 €	90 327,27 €
	GPS	18 000,00 €	17 000,00 €	-1 000,00 €	17 000,00 €
	Projeto P/ INR		0,00 €	0,00 €	
	Total da 75	1 694 984,07 €	1 300 479,24 €	-394 504,83 €	1 737 022,45 €
78	Outros Rendimentos e Ganhos				
	Donativos	30 897,00 €	34 985,67 €	4 088,67 €	30 897,00 €
	Rendimentos suplementares	7 500,00 €	11 767,64 €	4 267,64 €	7 500,00 €
	Outros rendimentos(Ret.Imp)	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	Total da 78	38 397,00 €	46 753,31 €	8 356,31 €	38 397,00 €
79	juros. Divi e rend. similares				
	Total da 79	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	Total dos rendimentos	1 738 231,07 €	1 359 992,55 €	-378 238,52 €	1 780 269,45 €

Res.Liquido	
2017 - Previsto	6 273,08 €
2017 - Revisto	6 517,86 €
2018 - Previsto	8 149,82 €

Handwritten signatures and initials in blue ink.

NOTAS EXPLICATIVAS (REVISÃO 2017)

71+72 - Vendas e Serviços Prestados

Conta SNC	Designação	Valor	
	Serviços Prestados	6 975,00 €	→ Valor relativo ao Serviços prestados
	Quotas	5 785,00 €	→ Valor a receber dos associados colectivos e singulares
	TOTAL	12 760,00 €	

75 - Subsídios, doações e legados à exploração

Conta SNC	Designação	Valor	
	Seg.Social	95 540,40 €	→ Anexo A
	PORTUGAL 2020	1 109 292,05 €	→ Anexo B
	I.E.F.P	78 646,79 €	→ Anexo C
	GPS	17 000,00 €	→ Anexo D
	TOTAL	1 300 479,24 €	

78 - Outros Rendimentos

Conta SNC	Designação	Valor	
	Donativos	34 985,67 €	→ Valor a receber dos associados colectivos e singulares
	Outros	11 767,64 €	→ Valor de Aluguer de equip.(Fotov),Atribuição de Imp.(IRS), feiras
	TOTAL	46 753,31 €	1 359 992,55 €

62+63+64 - Gastos

Conta SNC	Designação	Valor	
62	FSE	173 830,35 €	→ Anexo E
63	Gastos Pessoal	572 671,44 €	→ Anexo F
64	Gastos Amortizações	68 784,83 €	→ Anexo G
	TOTAL	815 286,62 €	

61 - Custos das Vendas

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

68 - Outros Gastos e Perdas

Conta SNC	Designação	Valor	
	Benefícios Processados	509 002,61 €	→ Encargos com Formandos
	Quotizações	2 160,00 €	→ Quotizações a pagar à UDIPSS, Humanitas, Douro Histórico, Formem e ACIR
	Outros Gasto e Perdas	15 307,58 €	→ Valor relativo a cortes ou despesa não elegível dos proj. financiados
	Donativos a	1 738,67 €	→ Donativos a entidades externas
	Impostos	0,00 €	→ Imposto de circulação , Taxas Municipais
	TOTAL	528 208,85 €	

69 - Gastos e Perdas de Financiamento

Conta SNC	Designação	Valor	
	Serviços Bancários	9 979,21 €	→ Valor relativo à Conta Corrente e despesas de transferências
	TOTAL	9 979,21 €	1 353 474,68 €

6 517,87 €

RESULTADO LIQUIDO DE 2017

Handwritten signatures and initials in blue ink.

ANEXOS (REVISÃO 2017)

Anexo A

PORTUGAL 2020 - Candidaturas	
POISE - Tipologia 3.01	1 109 292,05 €
TOTAL	1 109 292,05 €

Anexo B

Seg. Social	
Intervenção Precoce	40 802,40 €
CARRPD	54 738,00 €
TOTAL	95 540,40 €

Anexo C

I.E.F.P.	
Centro de Recursos (IAOQ, AC e APC)	62 314,51 €
Estágios Profissionais/CEI+	16 332,28 €
TOTAL	78 646,79 €

Anexo D

Outros Subsídios	
Protocolos do GPS	17 000,00 €
TOTAL	17 000,00 €

Anexo E

62 - FSE	
Trab. Especializados	20 812,81 €
Publicidade e Propaganda	2 318,55 €
Vigilância e Segurança	1 263,61 €
Honorários	20 562,40 €
Conservação e Reparação	31 539,95 €
Ferramentas e Uten.Desgaste Rapido	0,00 €
Livros Doc. Técnica	0,00 €
Material de Escritorio	6 504,35 €
Material Didático	2 995,51 €
Outros	0,00 €
Artigos de Oferta	749,43 €
Electricidade	5 142,21 €
Combustiveis	13 971,47 €
Agua	1 146,37 €
Outros fluidos	100,00 €
Deslocações e Estadas	10 198,64 €
Rendas e Alugueres	24 520,21 €
Comunicação	6 716,75 €
Seguros	6 905,60 €
Despesas de representação	5 205,33 €
Contencioso e Notariado	0,00 €
Limpeza higiene e Conforto	3 853,35 €
Outros FSE	9 323,81 €
TOTAL	173 830,35 €

PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO
- 2018 -

Handwritten signatures and initials in blue ink.

Anexo F

63 - Custos c/ Pessoal	
Remunerações Certas	398 861,81 €
Remunerações Adicionais	1 200,00 €
Encargos s/ Remunerações	89 389,71 €
Ac. Trabalho	2 738,96 €
Outros gastos c/ Pessoal	80 480,96 €
TOTAL	572 671,44 €

Anexo G

64 - Amortizações		
Eq. Informático	33,33%	8 296,11 €
Adaptação de Instalações	16,66%	17 793,72 €
Eq. Básico	16,66%	22 074,37 €
Equi. Transporte	25,00%	20 620,63 €
Ed. Outras construções	5,00%	0,00 €
TOTAL		68 784,83 €

Total Gastos		
68	Outros Gastos	528 208,86 €
69	Juros	9 979,21 €
	Total Gastos	538 188,07 €

Handwritten signature

NOTAS EXPLICATIVAS 2018

71+72 - Vendas e Serviços Prestados

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

75 - Subsídios, doações e legados à exploração

Conta SNC	Designação	Valor	
	Seg.Social	95 540,40 €	→ Anexo A
	PORTUGAL 2020	1 534 154,78 €	→ Anexo B
	I.E.F.P	90 327,27 €	→ Anexo C
	GPS	17 000,00 €	→ Anexo D
	TOTAL	<u>1 737 022,45 €</u>	

78 - Outros Rendimentos

Conta SNC	Designação	Valor	
	Donativos	30 897,00 €	→ Valor a receber dos associados colectivos e singulares
	Outros	7 500,00 €	→ Valor de Aluguer de equip.(Fotov),Atribuição de Imp.(IRS), feiras
	TOTAL	<u>38 397,00 €</u>	1 780 269,45 €

62+63+64 - Gastos

Conta SNC	Designação	Valor	
62	FSE	264 203,49 €	→ Anexo E
63	Gastos Pessoal	672 369,54 €	→ Anexo F
64	Gastos Amortizações	99 341,24 €	→ Anexo G
	TOTAL	<u>1 035 914,26 €</u>	

61 - Custos das Vendas

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

68 - Outros Gastos e Perdas

Conta SNC	Designação	Valor	
	Benefícios Processados	707 173,21 €	→ Encargos com Formandos
	Quotizações	2 160,00 €	→ Quotizações a pagar à UDIPSS, Humanitas, Douro Histórico e ACIR
	Outros Gasto e Perdas	5 000,00 €	→ Valor relativo a cortes ou despesa não elegível dos proj. financiados
	Donativos a	3 238,67 €	→ Donativos a entidades externas
	Impostos	0,00 €	→ Imposto de circulação , Taxas Municipais
	TOTAL	<u>717 571,87 €</u>	

69 - Gastos e Perdas de Financiamento

Conta SNC	Designação	Valor	
	Serviços Bancários	18 633,50 €	→ Valor relativo à Conta Corrente e despesas de transferências
	TOTAL	<u>18 633,50 €</u>	1 772 119,63 €

8 149,82 €

RESULTADO LIQUIDO DE 2018

ANEXOS 2018

Anexo A

PORTUGAL 2020 - Candidaturas	
POISE - Tipologia 3,01	623 186,06 €
POISE - Tipologia 3,01	910 968,72 €
TOTAL	1 534 154,78 €

Anexo B

Seg. Social	
Intervenção Precoce	40 802,40 €
CARRPD	54 738,00 €
TOTAL	95 540,40 €

Anexo C

I.E.F.P.	
Centro de Recursos (IAOQ, AC e APC)	64 244,89 €
Estágios Profissionais/CEI+	26 082,38 €
TOTAL	90 327,27 €

Anexo D

Outros Subsídios	
Protocolos do GPS	17 000,00 €
TOTAL	17 000,00 €

Anexo E

62 - FSE	
Trab. Especializados	31 219,22 €
Publicidade e Propaganda	3 477,83 €
Vigilância e Segurança	1 895,42 €
Honorários	53 697,60 €
Conservação e Reparação	47 309,92 €
Ferramentas e Uten.Desgaste Rapido	0,00 €
Livros Doc. Técnica	0,00 €
Material de Escritorio	9 756,52 €
Material Didáctico	4 493,26 €
Outros	0,00 €
Artigos de Oferta	1 124,14 €
Electricidade	7 713,32 €
Combustiveis	20 957,20 €
Água	1 250,00 €
Outros fluidos	150,00 €
Deslocações e Estadas	15 297,96 €
Rendas e Alugueres	24 520,21 €
Comunicação	6 716,75 €
Seguros	10 358,40 €
Despesas de representação	4 500,00 €
Contencioso e Notariado	0,00 €
Limpeza higiene e Conforto	5 780,02 €
Outros FSE	13 985,72 €
TOTAL	264 203,49 €

Anexo F

63 - Custos c/ Pessoal	
Remunerações Certas	478 634,17 €
Remunerações Adicionais	2 700,00 €
Encargos s/ Remunerações	107 267,65 €
Ac. Trabalho	3 286,75 €
Outros gastos c/ Pessoal	80 480,96 €
TOTAL	672 369,54 €

Anexo G

64 -Amortizações		
Eq. Informático	33,33%	13 315,80 €
Adaptação de Instalações	16,66%	29 405,28 €
Eq. Básico	16,66%	27 214,88 €
Equi. Transporte	25,00%	29 405,28 €
Ed. Outras construções	5,00%	0,00 €
TOTAL		99 341,24 €

Total Gastos	
68 Outros Gastos	717 571,87 €
69 Juros	18 633,50 €
Total Gastos	736 205,37 €

PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO - 2018 -

O Programa de Ação e Orçamento para o ano de 2018 foi elaborado pelos seguintes elementos:

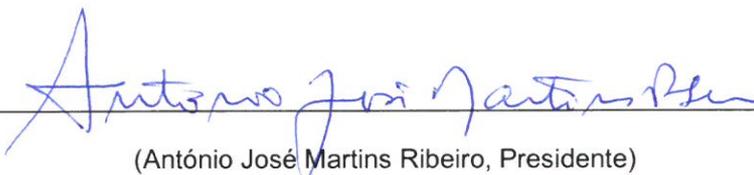
- Chefes de Projeto: Ana Antunes, Lara Carnide, Sofia Pereira
- Chefe dos Serviços Administrativos: Soledade Mesquita
- Técnica Oficial de Contas: Manuel José Ferreira Franco

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

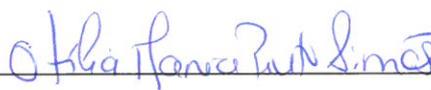
Este documento foi apresentado à Direção na reunião realizada a 27 de outubro de 2017 e aprovado por unanimidade.

Sta. Marta de Penaguião, 27 de outubro de 2017.

A DIREÇÃO,



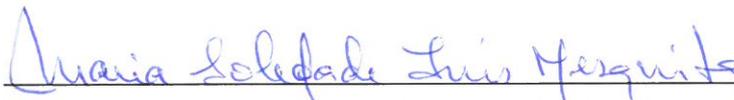
(António José Martins Ribeiro, Presidente)



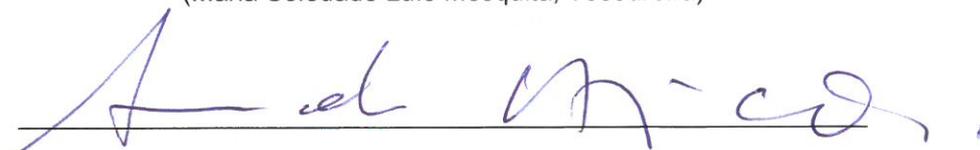
(Otilia Maria Pinto Simões, Vice-Presidente)



(Artur Manuel da Silva Guedes, Secretário)



(Maria Soledade Luís Mesquita, Tesoureira)



(Amadeu Araújo Cardoso, Vogal)

PARTE III – PARECER DO CONSELHO FISCAL

RELATÓRIO E PARECER DO CONSELHO FISCAL

----- Aos treze dias do mês de novembro do ano dois mil e dezassete, 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 dezoito, documento composto por quarenta e três páginas, que consubstancia a revisão do orçamento para o ano dois mil e dezassete, que nos foi apresentado pela Direção.-----

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

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

----- a) É já claro que o orçamento da A2000 para dois mil e dezassete, aprovado na assembleia geral de quinze de novembro de dois mil e dezasseis, 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 e que estavam previstos no Programa de Ação e Orçamento para dois mil e dezassete, aprovado na assembleia geral de quinze de novembro de dois mil e dezasseis, nomeadamente do POISE as Tipologias de Operação 3.03 e 1.08, respetivamente, Formação Modular para Desempregados de Longa Duração (DLD) e Formação Modular para Empregados e Desempregados; e da Tipologia de Operação 3.01 Qualificação de Pessoas com Deficiência e ou Incapacidade (em concreto os cursos 20 e 21). O que significou uma redução nos rendimentos do montante de 378.238,52€ e uma redução nos gastos do valor de 378 483,31€, prevendo-se um resultado líquido do exercício no montante de 6 517,86€, portanto superior ao previsto. -----

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

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

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

----- c) Os rendimentos no valor de 1 780 269,45€ resultam essencialmente das seguintes fontes de financiamento: -----

----- POISE: 1 534.154,78€; -----

----- IEFP: 90.327,27€; -----

----- ISS, I.P.: 95.540,40€; -----

----- Protocolos GPS: 17.000,00€; -----

----- Quotizações, donativos e outros rendimentos: 43.247,00€; -----

----- d) Os gastos previstos no montante de 1.772 119,63€ estão assegurados por rendimentos; ---

----- e) O orçamento para o ano dois mil e dezoito apresenta um resultado positivo esperado de 8.149,82€. -----

----- 3. Nesta conformidade **somos de parecer que os associados aprove**m os seguintes documentos apresentados pela Direção: -----

----- a) **A Revisão do orçamento para o ano dois mil e dezassete;** -----

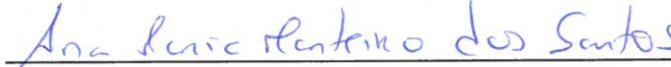
----- b) **O Programa de Ação e Orçamento para o ano de dois mil e dezoito.** -----

----- E nada mais havendo a tratar, foi encerrada a reunião, eram vinte e duas horas, do dia treze de novembro de dois mil e dezassete, da qual se lavrou a presente ata que, depois de lida, vai ser assinada nos termos regulamentares.-----

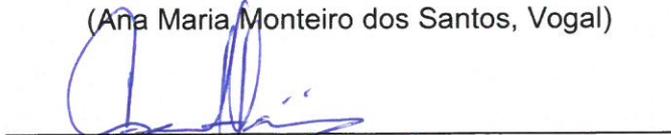
O CONSELHO FISCAL



(Cesário Mesquita Ferreira, Presidente)



(Ana Maria Monteiro dos Santos, Vogal)



(Fernando Carvalho Teixeira, Vogal)