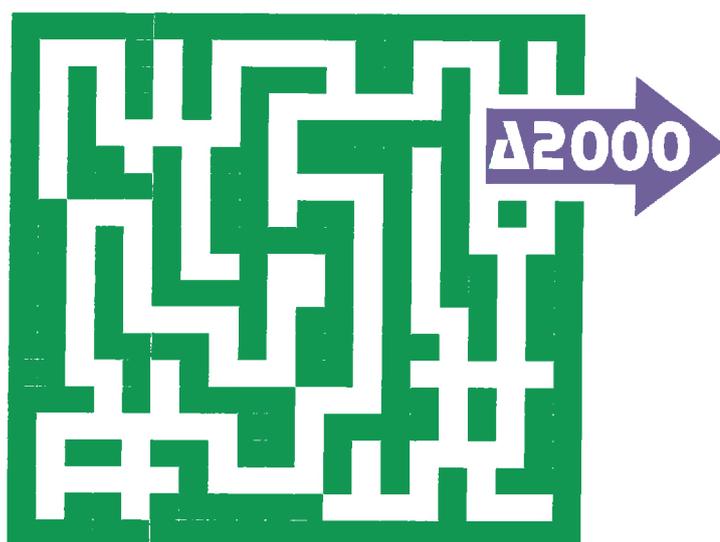


# PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO 2013 - Revisão -



**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.: 935 575 882/962 515 576

Fax: 254822047

E-mail: [a2000@a2000.pt](mailto:a2000@a2000.pt)

Web site: [www.a2000.pt](http://www.a2000.pt)

---

A2000/051/00

**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



ER-10722012



**ÍNDICE**

**Introdução**..... 3

**Parte I – PROGRAMA DE AÇÃO**

**Capítulo 1 - Ações a executar**..... 7

**1. Serviços Formativos** ..... 7

- 1.1 Cronograma e localização
- 1.2 Caracterização dos stakeholders
- 1.3 Objetivos e Operacionalização

**2. Serviços Não Formativos** ..... 11

- 2.1 Cronograma e localização
- 2.2 Caracterização dos Stakeholders
- 2.3 Objetivos e Operacionalização

**Capítulo 2 - Participação dos stakeholders** ..... 15

**1. Diagnóstico das Necessidades**..... 15

- 1.1 Diagnóstico de Necessidades Sociais
- 1.2 Diagnóstico das Necessidades Formativas

**2. Plano Individual (PI)** ..... 16

**3. Avaliação de Satisfação dos Stakeholders** ..... 16

- 3.1 Avaliação de Satisfação dos Formandos
- 3.2 Avaliação de Satisfação dos Clientes dos Serviços Não Formativos
- 3.3 Avaliação de Satisfação dos Colaboradores
- 3.4 Avaliação de Satisfação das Parcerias
  - 3.4.1 Avaliação da A2000 pelos Parceiros
  - 3.4.2 Avaliação dos Parceiros pela A2000
- 3.5 Avaliação de Satisfação dos Fornecedores/A2000
  - 3.5.1 Avaliação da A2000 pelos Fornecedores
  - 3.5.2 Avaliação dos Fornecedores pela A2000
- 3.6 Avaliação de Satisfação dos Financiadores/A2000
  - 3.6.1 Avaliação da A2000 pelos Financiadores
  - 3.6.2 Avaliação dos Financiadores pela A2000
- 3.7 Avaliação de Satisfação Voluntários
  - 3.7.1 Avaliação da A2000 pelos Voluntários
  - 3.7.2 Avaliação dos Voluntários pela A2000

**4. Avaliação de Impacto aos Stakeholders**..... 23

- 4.1 Avaliação de Impacto pelos Clientes
- 4.2 Avaliação de Impacto pelos Colaboradores
- 4.3 Avaliação de Impacto pelos Parceiros



# PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO - 2013

## - REVISÃO -

4.4 Avaliação de Impacto pelos Fornecedores	
4.5 Avaliação de Impacto pelos Voluntários	
<b>5. Outras Participações</b> .....	26
<b>6. Interação da A2000 com a comunidade</b> .....	28
<b>Capítulo 3 - Recursos a envolver</b> .....	29
<b>1. Recursos Humanos</b> .....	29
1.1 Assiduidade	
1.2 Plano de desenvolvimento do colaborador	
1.3 Envolvimento na Gestão	
1.4 Apreciação dos Recursos Humanos	
1.4.1 Recursos Humanos Existentes	
1.4.2 Recursos Humanos a Contratar	
<b>2. Recursos Físicos</b> .....	33
2.1 Recursos Físicos existentes	
2.2 Recursos Físicos a Requisitar	
<b>Capítulo 4 – Inovação</b> .....	35
<b>Capítulo 5 - Monitorização do sistema de gestão da qualidade</b> .....	38
<b>1. Avaliação do Plano de Qualidade</b> .....	38
1.1. Ações de Melhoria/ Corretivas/ Preventivas implementadas/ a implementar.....	38
1.2 Objetivos e Operacionalização.....	38
<b>2. Constrangimentos e melhorias</b> .....	39
<b>3. Síntese da avaliação do grau de concretização dos Processos da A2000 e dos Princípios EQUASS e ISO 9001</b> .....	40

### Parte II – ORÇAMENTO

ANÁLISE DE GASTOS E RENDIMENTOS .....	42
NOTAS EXPLICATIVAS .....	44
ANEXOS .....	45

### Parte III – PARECER DO CONSELHO FISCAL



### INTRODUÇÃO

Caros Associados,

Apresentamos a Revisão do Programa de Ação e Orçamento para o ano 2013, de acordo com as determinações da entidade tutela, uma vez que o Orçamento para o ano de 2013 será inferior ao previsto em mais de 15%.

O Programa de Ação e Orçamento para o ano 2013 respeita os princípios dos sistemas de qualidade EQUASS e ISO 9001: 2008.

A oscilação orçamental referida prende-se com a não aprovação, das seguintes candidaturas: Tipologia 3.1.2 – Programa de Formação-Ação para Entidades da Economia Social (POPH); Tipologia 7.2 – Planos para a Igualdade (POPH) “Caminhar na Igualdade”; Tipologia 7.7 – Projetos de Intervenção no combate à Violência de Género (POPH) - “Novo Norte” (POPH); Medida 3.2 Melhoria da Qualidade de Vida do PRODER – Ação 3.2.2 Serviços Básicos para a População Rural, para Construção de Instalações para a A2000.

Salientamos que o presente documento está redigido de forma clara e inequívoca, permitindo que as ações a desenvolver durante o ano 2013, sejam monitorizadas, avaliadas e facilmente caracterizadas quanto aos seus resultados.

Assim, a revisão do Programa de Ação e Orçamento para o ano 2013 é constituído por três partes:

- **Parte I – Programa de Ação**

Comporta 5 capítulos: Ações a executar; Participação dos stakeholders; Recursos a envolver; Inovação; Monitorização do sistema de gestão da qualidade

- **Parte II – Orçamento**

Comporta o orçamento que consubstancia todas as despesas e receitas provisionais relativas ao Programa de Ação.

- **Parte III – Parecer do Conselho Fiscal**

Apresentação da Ata do Conselho Fiscal com o seu parecer.

Na senda da melhoria contínua do sistema de gestão e dos instrumentos de trabalho que orientam as ações reestruturamos o Plano Estratégico e, de acordo com as suas diretrizes elaboramos o Programa de Ação e Orçamento para 2013.

O Plano Estratégico da A2000 para o período de 2013-2015 abrange 4 Eixos Estratégicos de Referência:

- ❖ **CLIENTES**
- ❖ **SERVIÇOS**
- ❖ **ORGANIZAÇÃO E GESTÃO**
- ❖ **DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO**



O Programa de Ação comporta ações que promovem a concretização das metas estabelecidas nesses Eixos. Saliente-se, ainda que há um eixo transversal a todo o Plano Estratégico que traduz a missão da A2000: **“Aumento da qualidade de vida das pessoas em risco de exclusão”**. A concretização dos 4 eixos, acima enumerados, conduz à realização deste quinto.

O Programa de Ação e Orçamento comporta ainda objetivos que respondem aos indicadores dos 15 processos do Manual de Qualidade, de modo a que o desenvolvimento das ações seja coerente com este e cumpra, com rigor, os procedimentos daqueles 15 processos.

Assim, este Programa de Ação e Orçamento para 2013 apresenta as Ações a executar, as quais divide em:

### ➤ SERVIÇOS FORMATIVOS

- ✓ **Tipologia 2.3 – Formações Modulares Qualificadas (POPH) (já aprovada)** que envolve 7 áreas formativas as quais abrangem 57 UFCD's que serão ministradas, entre janeiro e dezembro de 2013, a 1026 formandos.
- ✓ **Tipologia 6.2 – Qualificação de pessoas com deficiência ou incapacidade (POPH) (parcialmente aprovada)** que envolve uma área formativa que será ministrada a 50 formandos.
- ✓ **Formação não Financiada** que envolverá duas áreas, de num total de 180 horas, para um total de 24 formandos.

### ➤ SERVIÇOS NÃO FORMATIVOS

- ✓ **Gabinete Psicossocial** que envolve: atendimento e intervenção psicossocial para famílias e indivíduos; Oficina dos Sorrisos para 10 pessoas com deficiência grave; Espaços de Convívio em 4 freguesias (Medrões, S. João de Lobrigos, Sever, S. Miguel de Lobrigos) com ações diversas para 40 idosos e 8 desempregados; Espaço Internet de S. Miguel de Lobrigos para idosos;
- ✓ **Intervenção Precoce na Infância** para 30 crianças dos 0 aos 6 anos de idade.
- ✓ **Centro de Recursos para a deficiência** que envolve 3 serviços para 80 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 40 clientes.

Todas estas ações de ambos os serviços envolvem a **“Participação dos Stakeholders”**, os quais são caracterizados e para os quais são estabelecidos objetivos.



Segue-se o retrato dos **“Recursos Humanos e Físicos”** a envolver. Se todas as candidaturas forem aprovadas a A2000 envolverá colaboradores com contrato de trabalho/prestação de serviços, voluntários e em regime temporário, ao abrigo de medidas de emprego do IEFP, num total de 43 pessoas.

A execução de todos os serviços envolverá não só a sede da A2000, mas também instalações em mais 9 locais.

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

Sempre presente na dinâmica da A2000 estará a **“Monitorização do Sistema de Gestão da Qualidade”**.

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



# PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO - 2013

## - REVISÃO -

*Handwritten signature and initials in blue ink.*

## 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 do Programa Operacional Potencial Humano (POPH) do Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN), ao abrigo do Fundo Social Europeu (FSE). Para 2013 a A2000 prevê executar quatro projetos (alguns dos quais já iniciados em 2012) que no ponto seguinte se apresentam:

**1.1 Cronograma e localização**

**Projetos formativos iniciados em 2012:**

ÁREAS FORMATIVAS Tipologia 2.3 – Formações Modulares Certificadas (POPH)	Locais	Total de horas
Serviços de Apoio a Crianças e Jovens	- Stª Marta de Penaguião - S. João de Lobrigos - Oliveira- Mesão Frio - Mesão Frio - Valpaços	725
Saúde	- Stª Marta de Penaguião - S. João de Lobrigos - Oliveira- Mesão Frio - Mesão Frio - Valpaços	1075
Hotelaria e Restauração	- Stª Marta de Penaguião - S. João de Lobrigos - Oliveira- Mesão Frio	125
Turismo e Lazer	- Stª Marta de Penaguião - Mesão Frio	150
Secretariado e Trabalho Administrativo	- Mesão Frio - Valpaços	150
Ciências informáticas	- Mesão Frio - Sabrosa	100
Trabalho Social e Orientação	- Valpaços	50
<b>TOTAL</b>		<b>2375 H</b>

A Tipologia 2.3 envolve 7 áreas formativas as quais abrangem 57 UFCD's que serão ministradas entre janeiro e dezembro de 2013.

ÁREAS FORMATIVAS Tipologia 6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência ou Incapacidade (POPH)	Local	Período	Total de horas
Curso 1 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade	- Santa Marta de Penaguião	01-01-2013 a 09-01-2013	116
Curso 2 - Assistente Familiar e de	- Santa Marta de	01-01-2013 a	230

*Handwritten signature and initials in blue ink.*

ÁREAS FORMATIVAS Tipologia 6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência ou Incapacidade (POPH)	Local	Período	Total de horas
Apoio à Comunidade	Penaguão	26-02-2012	
Curso 3 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	- Santa Marta de Penaguão	01-01-2013 a 29-05-2013	590
Curso 4 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	- Santa Marta de Penaguão	01-01-2013 a 24-06-2013	704
Curso 5 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	- Santa Marta de Penaguão	01-01-2013 a 19-09-2013	950
Curso 6 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	- Santa Marta de Penaguão	01-01-2013 a 31-12-2013	1368
<b>TOTAL</b>			<b>3958 H</b>

A maioria dos formandos, que frequenta estas ações, transita do ano anterior e terminará no decorrer de 2013.

ÁREAS FORMATIVAS Tipologia 6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência ou Incapacidade (POPH)	Local	Período	Total de horas
Curso 7 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	- Santa Marta de Penaguão	01-03-2013 a 31-12-2013	1128
Curso 8 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	- Santa Marta de Penaguão	01-09-2013 a 31-12-2013	5040
<b>TOTAL</b>			<b>6168 H</b>

ÁREAS FORMATIVAS (Ações não financiadas)	Local	Período	Total de horas
Formação Pedagógica Inicial de Formadores	- Santa Marta de Penaguão - Mesão Frio - Mirandela - Vila Real	Mar a Dez/2013	180

## 1.2 Caracterização dos stakeholders

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

### ➤ 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.	
2.3 – Formações Modulares Qualificadas (POPH)	1026	--	1026
6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência (POPH)	--	50	50
Formação Pedagógica Inicial de Formadores	24	--	24

➤ **Financiadores**

A formação prevista, e acima apresentada por tipologia, é cofinanciada pelo Fundo Social Europeu via POPH, apenas duas áreas não são financiadas – a sua execução será paga pelos formandos.

➤ **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, podendo passar apenas pela divulgação, ou pela cedência de instalações ou pela aceitação de estagiários.

Tipologias	Parcerias já estabelecidas ou a estabelecer
2.3 – Formações Modulares Qualificadas (POPH)	<p><b>Parcerias 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>- CLDS de Mesão Frio</li> <li>- Sabrosa: APPACDM de Sabrosa</li> </ul> <p><b>Parcerias a estabelecer:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valpaços: Casa do Povo de Vilarandelo e Centro Social e Paroquial de Vassal</li> </ul>
6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência (POPH)	<p><b>Parcerias já estabelecidas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Empresas e IPSS's do concelho de Vila Real</b> que acolheram formandos em FPCT: Agrupamento Vertical de Escolas Diogo Cão; Companhia Portuguesa de Hipermercados, SA-Jumbo Vila Real; Santa Casa da Misericórdia de Vila Real; Minerva Transmontana, Tipografia Lda.; Centro Social e Paroquial de Sto. António; BricoMarché; Filandorra – Companhia de Teatro; Lar Nossa Sra. Das Dores; Adega Cooperativa de Vila Real</li> <li>- <b>Empresas e IPSS's do concelho de Sta. Marta de Penaguião</b> que acolheram formandos em FPCT: Fernandes e Novo, Supermercados, Lda.; Serralharia Manuel Paulo da Silva Rodrigues; Agrupamento Vertical de Escolas de Santa Marta de Penaguião.</li> <li>- <b>Empresas e IPSS's do concelho de Peso da Régua</b> que acolheram formandos em FPCT: Fundação Museu do Douro; Infantário – O Baguinho; Associação de Assistência Nossa Senhora das Candeias; F.M.I.R. – A.F.Moreira; Delicious Healing, Lda.</li> <li>- <b>Empresas e IPSS's do concelho de Mesão Frio</b> que acolheram formandos em FPCT: Irmandade da Sta Casa da Misericórdia de Mesão Frio.</li> </ul> <p><b>Prevê-se efetuar 13 novas parcerias.</b></p>

**Em suma:** Estão estabelecidas 22 parcerias e se os projetos em candidatura forem aprovados será necessário estabelecer mais 15 parcerias.

➤ **Fornecedores**

A A2000 efetua contratos de prestação de serviços com empresas para fornecimento de bens e equipamentos, pelo que **transitam para 2013 oito contratos com fornecedores** e serão realizados por ajuste direto, ao abrigo da contratação pública, **9 novos fornecedores** selecionados atendendo à qualidade dos produtos/serviços, localização e propostas orçamentais, os quais fornecerão a A2000 no seu todo, independentemente do serviço.

**1.3 Objetivos e Operacionalização**

Os serviços formativos devem concretizar em 2013 os seguintes objetivos.

Objetivos Anuais	Indicadores	Atividades a Desenvolver	Periodicidade da Monitorização
<b>Obter um nº de Pré-inscrições 25% superior ao número de vagas existentes</b>	- 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
<b>Obter 90% de taxa de Execução Física</b>	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>- Ministrar formação cumprindo todos os requisitos da DGERT               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inserir os dados no SIIFSE</li> <li>- Inserir os dados no SIGO</li> </ul> </li> <li>- Constituir/Atualizar os Dossiers Técnico-Pedagógicos</li> </ul>	Semestral
<b>Obter 98% de taxa de Execução Financeira</b>	Orçamento executado x 100 / Orçamento previsto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Executar as ações tal como previsto em candidatura               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inserir os dados no SIIFSE</li> </ul> </li> <li>- Constituir/Atualizar os Dossiers Contabilísticos               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Efetuar os Reembolsos</li> </ul> </li> <li>- Efetuar os Pedidos de Pagamento de Saldo</li> </ul>	Semestral
<b>Obter 95% de taxa de certificação</b>	N.º de formandos certificados x 100 / n.º de formandos que concluíram	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Efetuar as avaliações de aprendizagem               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Efetuar um acompanhamento psicossocial, muito próximo, aos formandos</li> <li>- Analisar os dados</li> </ul> </li> </ul>	Semestral

*[Handwritten signatures and initials]*

Objetivos Anuais	Indicadores	Atividades a Desenvolver	Periodicidade da Monitorização
		- Inserir os dados no SIIFSE e SIGO	
<b>Obter uma taxa de rescisão/desistência de contrato inferior a 11%</b>	N.º de rescisões x 100 / n.º vagas do curso	- 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	Semestral
<b>Obter uma taxa assiduidade de 90%</b>	<i>(Volume de horas previstas – o n.º de horas de faltas) / Volume de horas previstas (N.º de Horas monitoradas x n.º de formandos)</i>	- 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 70% de integração profissional dos clientes com incapacidade que terminaram formação em 2013</b>	<i>N.º de clientes integrados / Clientes que concluíram com aprovação formação no ano de 2013</i>	- 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

## 2. Serviços Não Formativos

### 2.1 Cronograma e localização

#### Serviços não formativos iniciados em 2012:

Serviço	Locais	Período
<b>Gabinete Psicossocial (GPS):</b>		
- Atendimento e Intervenção Psicossocial	- A2000	- Todo o ano
- Oficina dos Sorrisos	- A2000	- 5 tardes/ semana
- Espaço de Convívio de Medrões	- Freguesia de Medrões	- 3 tardes/ semana
- Espaço de Convívio de S. João de Lobrigos	- Freguesia de S. João de Lobrigos	- 1 dia/semana
- Espaço Internet de S. Miguel de Lobrigos	- A2000	- 1 tarde/ semana

*Handwritten signature and initials in blue ink.*

Serviço	Locais	Período
- Espaço de Convívio de Sever	- Freguesia de Sever	- 1 tarde/ semana
<b>Intervenção Precoce na Infância (IPI)</b>	- Sta. Marta Penaguião - Peso da Régua - Mesão Frio - Mondim de Basto	<b>Todo o ano</b>

**Serviços não formativos previstos para 2013:**

Serviço	Locais	Período
<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	Maio a Dezembro
<b>"MAIS COMUNICAÇÃO" – candidatura ao Programa Operacional de Assistência Técnica (POAT)</b>	- Sta. Marta de Penaguião e limítrofes	A iniciar em Dezembro

**2.2 Caracterização dos Stakeholders**

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

➤ **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	5	45	15	25	60	150
Intervenção Precoce na Infância	29	1	--	26	--	56
Centro de Recursos para a Inclusão Profissional	--	--	80	--	--	80
Clínica Social	5	5	10	10	10	40
"MAIS COMUNICAÇÃO" – POAT	--	--	60	300	--	360

➤ **Financiadores**

Serviços	Financiadores
Gabinete Psicossocial	Município de Sta. Marta de Penaguião; Freguesias de: Medrões, S. João de Lobrigos, S. Miguel de Lobrigos; Sever; Fornelos, Louredo, Sanhoane
Intervenção Precoce na Infância	Ministério da Solidariedade e Segurança Social
Centro de Recursos para a Inclusão Profissional	POPH e IEFP
Clínica Social	Deverá ser autossustentável
"MAIS COMUNICAÇÃO" – POAT	FSE

➤ **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.

Serviços	Parceiros Específicos
Gabinete Psicossocial	Município de Sta. Marta de Penaguião; Freguesias de: Medrões; S. João de Lobrigos, S. Miguel de Lobrigos; Sever; Fornelos, Louredo, Sanhoane
Intervenção Precoce na Infância	Ministério da Saúde - Centro de Saúde de Sta. Marta de Penaguião; Ministério da Educação - Agrupamento de Escolas Diogo Cão; Ministério da Solidariedade e Segurança Social - Centro Distrital de Segurança Social de Vila Real
Centro de Recursos para a Inclusão Profissional	Centro de Emprego de Vila Real; APPACDM de Sabrosa <b>Prevê-se efetuar novas parcerias com os Agrupamentos de Escolas dos concelhos abrangidos pelo Centro de Emprego de Vila Real</b>
Clínica Social	Prevê-se efetuar parcerias com IPSS's.
"MAIS COMUNICAÇÃO" – POAT	Prevê-se recorrer a parceiros já existentes (por ex <sup>o</sup> autarquia)

**2.3 Objetivos e Operacionalização**

Os serviços não formativos devem concretizar, em 2013, os seguintes objetivos.

*Handwritten signature and initials in blue ink.*

Objetivos Anuais	Indicadores	Atividades a Desenvolver	Periodicidade da Monitorização
Obter um nº de Pré-inscrições 10% 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 95% 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 no Plano Operacional</li> <li>- Constituir/Atualizar os Dossiers Técnicos</li> </ul>	Semestral
Obter 100% de taxa de Execução Financeira	- Orçamento executado x 100 / Orçamento previsto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Executar as ações tal como previsto no Plano Operacional</li> <li>- Constituir/Atualizar os Dossiers Contabilísticos</li> </ul>	Semestral
Obter uma taxa de rescisão/desistência inferior a 11%	- N.º de rescisões x 100 / n.º vagas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recolher o n.º de contratos/PI's assinados</li> <li>- Efetuar um acompanhamento psicossocial, muito próximo, aos clientes e significativos</li> <li>- Registrar o n.º de rescisões/desistências</li> <li>- Analisar os dados</li> </ul>	Semestral
Obter uma taxa de assiduidade de 70% dos serviços não formativos	<i>(Volume de sessões previstas – o nº de faltas) / Volume de sessões previstas (Nº de sessões realizadas x nº de clientes)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registrar a assiduidade</li> <li>- Efetuar um acompanhamento psicossocial, muito próximo, aos clientes</li> </ul>	Semestral

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

**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. Em dezembro é aplicado às entidades parceiras e outras com responsabilidades no concelho (autarquias, empresas, etc.).

Objetivos Anuais	Indicadores	Atividades a Desenvolver	Periodicidade da Monitorização
<b>Obter uma taxa de 80% de resposta ao inquérito das Necessidades Sociais, pelos parceiros</b>	- N <sup>o</sup> de inquéritos enviados/ N <sup>o</sup> de inquéritos rececionados	- Aplicação/envio do "Inquérito de Necessidades Sociais" para realização do diagnóstico das necessidades do concelho - Recolha e tratamento dos dados obtidos - Realização do Relatório de Necessidades Sociais detetadas	Semestral
<b>Obter 100 inquéritos preenchidos por clientes e comunidade em geral</b>	- N <sup>o</sup> de inquéritos preenchidos		
<b>Monitorizar o n<sup>o</sup> de pré-inscrições recebidas para serviços não formativos</b>	- N <sup>o</sup> de pré-inscrições	- Receção das pré-inscrições - Registo das pré-inscrições na base de dados - Análise das necessidades emergentes	Semestral

**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. Em dezembro é aplicado às entidades públicas e privadas do concelho e limitrofes, dos diferentes setores económicos.

Objetivos Anuais	Indicadores	Atividades a Desenvolver	Periodicidade da Monitorização
<b>Obter uma taxa de 80% de resposta ao inquérito das</b>	- N <sup>o</sup> de inquéritos enviados/ N <sup>o</sup> de inquéritos	- Aplicação/envio do "Inquérito de Necessidades Formativas" para realização do diagnóstico no concelho e	Semestral

*Handwritten signature and initials in blue ink.*

Objetivos Anuais	Indicadores	Atividades a Desenvolver	Periodicidade da Monitorização
<b>Necessidades Formativas, pelas entidades</b>	<i>rececionados</i>	<b>limítrofes</b> - Recolha e tratamento dos dados obtidos - Realização do Relatório de Necessidades Formativas detetadas	
<b>Obter 100 inquéritos preenchidos por clientes e comunidade em geral</b>	<i>- Nº de inquéritos preenchidos</i>		
<b>Monitorizar o nº de pré-inscrições recebidas para serviços formativos</b>	<i>- Nº de pré-inscrições</i>	- Receção das pré-inscrições - Registo das pré-inscrições na base de dados - Análise das necessidades formativas emergentes	<b>Semestral</b>

## 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
<b>Obter uma taxa de 70% de eficácia, na globalidade dos PI's</b>	<i>- Por PI calcular a sua taxa de Eficácia, i.é: Nº de Objetivos com Av. de nível "3", "4" e "5" X 100% / Total de Objetivos do PI</i>	- 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	<b>Semestral</b>

**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> <li>- Analisar os dados</li> <li>- Publicar os dados no site e comunicá-los aos formandos</li> </ul>	No final de cada ação
Obter uma taxa de 95% de respostas de satisfação quanto aos aspetos pedagógicos	- 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 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 / n.º total de respostas ao inquérito		

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

### 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 expetativas	- 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</li> <li>- Publicar os dados no site e comunicá-los aos clientes</li> </ul>	No final de cada ação
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação quanto à concretização dos objetivos	- N.º total de avaliações com classificação de nível "3" e "4" / n.º total de respostas ao inquérito		
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação quanto ao desempenho dos técnicos	- N.º total de avaliações com classificação de nível "3" e "4" / n.º total de respostas ao inquérito		
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		

### 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

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

### 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	- 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
Aumentar em 10% a adesão de novos parceiros	- N.º de parcerias estabelecidas/ N.º de contactos estabelecidos	- Definir os critérios de seleção do parceiro - Contactar o potencial parceiro - Reunir com ele para informar sobre o objeto da parceria e avaliar as condições mútuas - 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)	- Aplicar os questionários - Inserir os dados na folha de cálculo - Analisar os dados detalhadamente, apresentando gráfico	Dezembro
Monitorizar a perceção que o parceiro tem sobre o seu grau de participação	- N.º total de avaliações com classificação de nível "3" e "4"/ n.º total de respostas à questão	- Publicar os dados no site e comunicá-los aos parceiros	

#### 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)	- 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

Objetivos Anuais	Indicadores	Atividades a Desenvolver	Periodicidade da Monitorização
<b>Monitorizar a percepção dos técnicos sobre o nível de constrangimentos apresentados pelos parceiros</b>	- N.º total de avaliações com classificação de nível "3" e "4" / n.º total de respostas à questão (Questão 6)		
<b>Monitorizar a percepção dos técnicos sobre o contributo dos parceiros</b>	- N.º total de avaliações com classificação de nível "3" e "4" / n.º total de respostas à questão (Questão 7)	- 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

### 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
<b>Obter uma taxa de 80% de resposta aos inquéritos de Av. da Satisfação enviados</b>	- 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
<b>Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global dos fornecedores</b>	- 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	Dezembro
<b>Monitorizar quantos fornecedores consideram a A2000 um dos seus melhores clientes</b>	- N.º de respostas "Sim" / n.º total de respostas	- Publicar os dados no site e comunicá-los aos colaboradores e fornecedores	

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

### 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	<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 fornecedores</li> </ul>	Dezembro
Obter uma taxa de 10% ou inferior de reclamações/sugestões ao produto	- N.º de reclamações/ N.º de utilizadores do produto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rececionar as reclamações/sugestões</li> <li>- Tratar a reclamação/sugestão segundo os procedimentos               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dar resposta ao reclamante</li> </ul> </li> <li>- Implementar as medidas determinadas pela Direção</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 fornecedores</li> </ul>	Semestral
Obter "zero"% de interrupções no serviço devido a falha do equipamento	- N.º de interrupções do serviço/ N.º 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
Obter uma taxa de 80% de resposta aos inquéritos de Av. da Satisfação enviados	- N.º de inquéritos preenchidos/ N.º 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

Objetivos Anuais	Indicadores	Atividades a Desenvolver	Periodicidade da Monitorização
<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	- 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
<b>Monitorizar o número e tipo de reclamações</b>	- N.º de reclamações		

### 3.6.2 Avaliação dos Financiadores pela A2000

Objetivos Anuais	Indicadores	Atividades a Desenvolver	Periodicidade da Monitorização
<b>Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global da A2000</b>	- 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 financiadores	Dezembro
<b>Monitorizar o número e tipo de reclamações</b>	- N.º de reclamações		

### 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
<b>Obter uma taxa de 80% de resposta aos inquéritos de Av. da Satisfação enviados</b>	- 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
<b>Obter uma taxa de 40% de adesão dos voluntários contactados</b>	- N.º de contratos de colaboração estabelecidas/ N.º de contactos	- Definir os critérios de seleção do voluntário - Rececionar as inscrições que surjam por iniciativa individual	

Objetivos Anuais	Indicadores	Atividades a Desenvolver	Periodicidade da Monitorização
	estabelecidos	<ul style="list-style-type: none"> <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>	
<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
<b>Monitorizar a importância do voluntariado no espaço de vida</b>	- N.º total de avaliações de satisfação/ n.º total de respostas ao inquérito (Questões da área "Trabalho e espaço de vida")		

### 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 POPH 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 profissional dos clientes com incapacidade, dos serviços formativos</b>	- N.º de formandos integrados x 100 / n.º de formandos que finalizaram a formação	- Contactar os formandos - Inserir os dados na folha de cálculo - Analisar os dados	Até 1 ano do final do curso
<b>Na Avaliação de Impacto, obter uma taxa de 90% de Utilidade dos conteúdos ministrados</b>	- 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
<b>Obter uma taxa de 60% de respostas de aplicabilidade no local de trabalho, dos conhecimentos adquiridos na formação pelos formandos empregados</b>	- 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
<b>Monitorizar a interferência positiva e negativa do trabalho na vida do colaborador ("Realização)</b>	- 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	Dezembro

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

Objetivos Anuais	Indicadores	Atividades a Desenvolver	Periodicidade da Monitorização
“Trabalho e espaço de vida” e pessoal”		aos colaboradores	

**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	- 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

**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 (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 voluntários	Dezembro

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

**5. Outras Participações**

Objetivos Anuais	Indicadores	Atividades a Desenvolver	Periodicidade da Monitorização
Obter participação dos clientes em 100% dos eventos realizados pela A2000	- Nº de participações/ Nº de eventos Atas das reuniões	- Participar na preparação do evento - Realizar ata da reunião de preparação, com registo das sugestões dos clientes e tarefas a realizar - Desenvolver o evento (obter fotos) - Recolher depoimentos sobre a participação, registar em ata	Semestral
Obter participação dos clientes em 100% das feiras/encontros e outros, realizados por entidades externas	- Nº de participações/ Nº de convites aceites Atas das reuniões	- Registrar porque é que os clientes não participaram - Participar na preparação do evento - Realizar ata da reunião de preparação, com registo das sugestões dos clientes e tarefas a realizar - Desenvolver o evento (obter fotos) - Recolher depoimentos sobre a participação, registar em ata	Semestral
Obter a participação dos clientes 1 vez por mês em reuniões pedagógicas	- Atas das reuniões	- Formador preparar com os clientes os assuntos relevantes do mês - Registrar em ata a participação - Para cada sugestão/reclamação registar em folha própria - Implementar e divulgar as medidas advindas das sugestões dos clientes	Semestral
Obter uma taxa de 100% participação dos clientes em reuniões relacionadas com o funcionamento/ renovação dos serviços	- Atas das reuniões	- Preparar os clientes para a reunião: modo de participação, assuntos a abordar - Registrar em ata as presenças e participações	Semestral
Obter a participação dos clientes em todas as newsletter da A2000	- 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
Monitorizar o nº de reuniões de iniciativa da A2000 com significativos	- 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
Monitorizar o nº de reuniões de iniciativa da A2000	- Convocatórias - Atas das reuniões	- Efetuar as convocatórias - Preparar a reunião - Executar a reunião - Efetuar uma ata	Semestral

Objetivos Anuais	Indicadores	Atividades a Desenvolver	Periodicidade da Monitorização
<b>com parceiros</b>			
<b>Monitorizar o nº de reuniões de parceiros, para as quais a A200 foi convocada</b>	- Convocatórias - Atas das reuniões	- Participar nas reuniões	Semestral

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

Objetivos Anuais	Indicadores	Atividades a Desenvolver	Periodicidade da Monitorização
<b>Publicar todos os meses artigos na imprensa regional/nacional</b>	- 12 publicações	- Redigir os <i>press-releases</i> - Enviar os <i>press-releases</i> para a imprensa regional/nacional - Arquivar as publicações	Semanal
<b>Aumentar em 10% os endereços recetores da Newsletter</b>	- Nº de contactos email em base de dados	- Recolher contactos - Inserir os contactos na base de dados - Enviar as Newsletters	Semestral
<b>Angariar 150 sócios, até Dezembro de 2013</b>	- Inscrições de sócio	- Divulgar das atividades e boas práticas da A2000 - Estimular a participação dos sócios	Semestral
<b>Aumentar em 20% a participação dos sócios nas reuniões/ atividades da A2000</b>	- 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 (permite a participação dos formandos) - Definir um Plano de estratégias de angariação de sócios.	Semestral
<b>Conceber e Candidatar-se a projetos de âmbito social</b>	- Nº de candidaturas realizadas/Nº de candidaturas abertas	- Pesquisa de novos projetos - Distribuição do "Inquérito de Necessidades Sociais" para realização do diagnóstico das necessidades do concelho, fundamentando as suas iniciativas - Recolha e tratamento dos dados obtidos - Definição de novos "Projetos de Intervenção" tendo em conta o diagnóstico realizado	Semestral
<b>Proporcionar estágios profissionais a 4 pessoas</b>	- 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 IIEFP	Semestral

Objetivos Anuais	Indicadores	Atividades a Desenvolver	Periodicidade da Monitorização
		- Selecionar os candidatos - Início de 4 Estágios: Animador Sócio Cultural; Fisioterapeuta; Terapeuta da Fala; Técnico de Comunicação	
<b>Obter uma taxa de 95% de cumprimento dos planos de estágio, até ao final do Estágio</b>	- Nº de atividades concretizadas/Nº de atividades previstas	- Executar as atividades de estágio descritas em cada plano efetuado.	Trimestral

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

**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 2013:

Objetivos Anuais	Indicadores	Atividades a Desenvolver	Periodicidade da Monitorização
<b>Os Colaboradores Internos devem obter uma taxa de ausências inferior a 2%</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

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

## 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 2013.

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 2013, 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 21% 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, globalmente, avaliação	Dezembro

Objetivos Anuais	Indicadores	Atividades a Desenvolver	Periodicidade da Monitorização
	Nº de respostas "Precisa Melhorar" / (Total de competências x nº de avaliadores)	positiva - Analisar os dados	

### 1.3 Envolvimento na Gestão

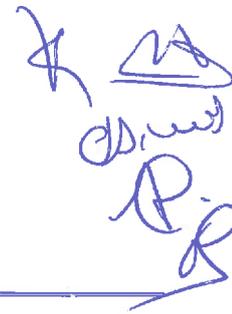
Apesar da sua missão estar definida, uma organização apresenta um perfil específico fundamentalmente determinado pelas pessoas que nela desempenham funções. Pode dizer-se que são as pessoas que fazem uma organização, por isso é tão importante a política de recrutamento, seleção e retenção, no sentido 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>Monitorizar reuniões: gerais de colaboradores; de disseminação da cultura organizacional; de empowerment; de promoção de medidas de qualidade</b>	- Nº de Atas	- Arquivar as convocatórias para reunião - Redigir as atas das reuniões e arquivar	Semestral
<b>Monitorizar todas as sugestões de melhoria de colaboradores</b>	- Nº de sugestões - Plano de Qualidade	- Arquivar as sugestões em dossier próprio e responder a quem sugeriu - Registrar as sugestões no Plano de Qualidade - Avaliar o resultado da sua implementação	Semestral

### 1.4 Apreciação dos Recursos Humanos

Em 2013 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

O quadro que se segue apresenta os colaboradores que asseguram os serviços já iniciados em 2012 e que têm continuidade em 2013.

Recursos Humanos	Nº de Colaboradores	Regime Contratual
Órgãos Sociais	11	Voluntários
Revisor Oficial de Contas	1	Prestação de Serviços
Técnico Oficial de Contas	1	Prestação de Serviços
Diretor Executivo	1	Contrato c/ Termo Certo
Diretora Técnica	1	Contrato s/ Termo
Chefe de Serviços Administrativos	1	Contrato s/ Termo
Assistente Administrativo	1	Contrato s/ Termo
Psicóloga	1	Contrato s/ Termo
	1	Contrato c/ Termo Certo
	1	Estágio Profissional (IEFP)
Psicomotricista	1	Contrato c/ Termo Certo
Técnica Superior de Serviço Social (TSSS)	2	Contrato s/ Termo
Técnico de Acompanhamento e Inserção (TAI)	1	Contrato c/ Termo Incerto
Formador Interno	2	Contrato s/ Termo
Professor do 1º Ciclo	1	Contrato c/ Termo Incerto
Formador Externo	1	Prestação de Serviços
Auxiliar de Serviços Gerais	3	Contrato de Emprego Inserção (IEFP)
Voluntários	2	Contrato de Voluntariado

Decorrerá ainda um Estágio Profissional na área de Psicologia – ao abrigo do IEFP – iniciado em 2012.

### 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 depende da aprovação das candidaturas apresentadas para 2013.

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

Relativamente aos serviços não formativos, como se pretende aumentar o número de freguesias abrangidas, alargar o período de prestação dos serviços e aumentar a diversidade de atividades, os colaboradores a recrutar responderão a este aumento das ações que se pretende implementar.

Recursos Humanos a Contratar	Nº de Colaboradores	Regime Contratual
Psicóloga	1	Contrato c/ Termo Certo
Técnico de Acompanhamento e Inserção (TAI)	1	Contrato c/ Termo Certo
Professor do 1º Ciclo	1	Contrato c/ Termo Certo
Terapeuta da Fala	1	Estágio (Passaporte Emprego – IEFP)
Fisioterapeuta	1	Estágio (Passaporte Emprego – IEFP)
Animador Sócio-cultural	1	Estágio (Passaporte Emprego – IEFP)
Formadores Externos	18	Prestação de Serviços

## 2. Recursos Físicos

### 2.1 Recursos Físicos Existentes

Segue-se a descrição dos recursos físicos utilizados por projeto da A2000:

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
	2	CLDS - Mesão Frio	Tipologia 2.3
	1	Oliveira - M. Frio	Tipologia 2.3
	1	Sabrosa	Tipologia 2.3
	1	Medrões	GPS
Sala de formação em culinária, equipada com os equipamentos de cozinha	1	A2000	Todos
Sala de serviços administrativos	1	A2000	Todos
Gabinetes de apoio técnico	4	A2000	Todos
Sala de arrumos	1	A2000	Todos
Sala de arquivo	1	A2000	Todos
Sala de convívio	1	Medrões	GPS

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

Recursos Físicos	Nº	Locais	Serviços
Sala de convívio	1	Sever	GPS
WC	5	A2000	Todos
	2	CLDS - Mesão Frio	Tipologia 2.3
	1	Oliveira - M. Frio	Tipologia 2.3
	1	Sabrosa	Tipologia 2.3
	2	Medrões	GPS
Oficina de carpintaria	1	Banduge	GPS
Escritório	1	Banduge	GPS
Viatura de 9 lugares	2	A2000	Todos
Viatura de 5 lugares	1	A2000	Todos

## 2.2 Recursos Físicos a Requisitar

Recursos Físicos	Nº	Locais	Serviços
Sala de formação teórica e WC	1	Valpaços	Tipologia 2.3
	1	Mesão Frio	Tipologia 2.3 e FNF
Sala de convívio e WC	1	Sever	GPS

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

### 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 2013, a A2000 fará a renovação da certificação EQUASS e concretizará a certificação ISO - 9001, pelo que será um ano de envolvimento dos stakeholders nos novos processos/procedimentos implementados em 2012. A política de retenção/compensação encetada em 2012 também trará mudanças comportamentais e atitudinais nos recursos humanos, pelo que ocorrerão mudanças na cultura organizacional e ainda, dado o contexto socioeconómico do país, prevêem-se novos desafios ao nível das necessidades apresentadas pelos clientes e ao nível do financiamento da A2000.

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

- **Serviços:** com a introdução de novos serviços/ melhoramento dos atuais em relação às suas características iniciais, compatibilizando-os com as expectativas dos clientes.
- **Marketing:** com a implementação de uma nova estratégia de marketing focada na promoção dos serviços cofinanciados, na venda de serviços não financiados e na política de angariação de fundos.
- **Processos:** que afetam a forma de fazer ou de organizar, tanto do processo produtivo, como das atividades complementares. Pode efetuar-se através da renovação da organização do trabalho ou das relações externas com vários benefícios para a A2000, como por exemplo a satisfação de clientes e colaboradores.
- **Organizacional e de Gestão:** com a introdução de iniciativas de autossustentação financeira e medidas que visam, de um modo geral, melhorar o desempenho, reduzindo os custos e, ao mesmo tempo, estimulando o local de trabalho e exigindo novas competências e atitudes por parte dos colaboradores, assim como de toda a organização. A inovação a este nível envolverá as seguintes dimensões:
  - a) **Gestão das pessoas:** implementação, de um sistema de monitorização completo das atividades da A2000 enquadrado por dois sistemas de gestão da qualidade; abrir mais a cultura organizacional à envolvente externa, com empowerment das relações com clientes, parceiros e fornecedores (stakeholders); proporcionar um ambiente propício à inovação e à criatividade. Para tal, o colaborador deve estar capacitado, motivado e, acima de tudo, sentir-se parte dos processos da organização, esta, por seu lado, deve mostrar-lhe que ele é fundamental e que valoriza seu trabalho e potencial.
  - b) **Relações de trabalho:** organizar e gerir equipas de projeto que estimulem a inovação e apoiem a otimização dos processos; reforçar o diálogo social e a participação dos colaboradores ao nível do envolvimento e compromisso; otimizar o tempo de trabalho de modo a conciliar com a vida familiar; fomentar os processos de aprendizagem contínua a nível da organização; potenciar e rentabilizar a experiência e as competências específicas dos ativos mais experientes profissionalmente e os talentos emergentes de cada colaborador.

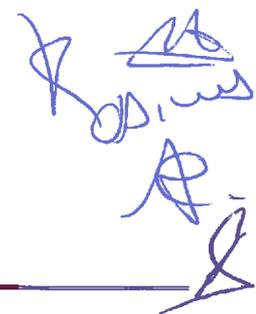
Entende-se que a eficácia na gestão da inovação requer múltiplas atividades para monitorar e interpretar corretamente a dinâmica do ambiente, selecionar o conjunto de ameaças/opportunidades a que a organização deve responder, planear os meios para dar as respostas corretas e implementar adequadamente as mudanças requeridas. Face a esta explanação propõem-se os seguintes objetivos a alcançar em 2013, na área da inovação:

Objetivos Anuais	Indicadores	Atividades a Desenvolver	Periodicidade da Monitorização
<b>Monitorizar a introdução de melhorias/mudanças significativas nos novos referenciais criados</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 2013 / 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

Objetivos Anuais	Indicadores	Atividades a Desenvolver	Periodicidade da Monitorização
<b>Marketing:</b> monitorizar quantas novas medidas foram implementadas e qual a sua eficácia ao nível da divulgação e da	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de medidas de promoção, divulgação, angariação estabelecidas no Plano de Marketing</li> <li>- Nº de Sugestões de marketing registadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir um Plano de Marketing</li> <li>- Registrar no impresso "Registo de Sugestões, Ocorrências, Reclamações" todas as sugestões efetuadas pelos stakeholders</li> </ul>	Semestral

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

Objetivos Anuais	Indicadores	Atividades a Desenvolver	Periodicidade da Monitorização
angariação de fundos			
<b>Obter uma Taxa 5% de autofinanciamento</b>	<i>Valor angariado por autofinanciamento (venda de serviços, quotas, donativos) / Volume despendido no ano</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cobrança de quotas</li> <li>- Angariação de fundos</li> <li>- Venda de serviços</li> <li>- Execução do Balanço Orçamental</li> </ul>	Semestral
<b>Processo:</b> monitorizar quantas alterações/melhorias ocorreram ao nível dos processos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de alterações efetuadas a processos/ nº de processos alterados registadas no Plano de Qualidade e Manual de Qualidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Auditar a execução dos processos e propor melhorias/medidas corretivas/preventivas</li> <li>- Registrar no Plano de Qualidade todas as medidas a implementar</li> <li>- Alterar o Manual de Qualidade</li> </ul>	Semestral
<b>Organizacional e de gestão:</b> monitorizar as iniciativas de autossustentação, de envolvimento dos stakeholders, de motivação dos colaboradores, de fomento da criatividade e inovação, de reconhecimento e compensação	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de novos Planos de Serviços ou alterações nelas efetuadas</li> <li>- Nº de Sugestões de inovação registadas</li> <li>- Nº de medidas de inovação organizacional implementadas e registadas em Ata</li> <li>- Taxa de cumprimento do Plano de Formação Interna</li> <li>- Nº de mecanismos estabelecidos ao nível do reconhecimento e compensação da criatividade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministar formação sobre criatividade</li> <li>- Definir e implementar estratégias de motivação dos colaboradores e de fomento da criatividade</li> <li>- Registrar as sugestões de inovação e criatividade no Plano de Qualidade</li> <li>- Implementar as sugestões consideradas viáveis e divulga-las dentro e fora da Organização</li> <li>- Contabilizar o grau de eficácia das iniciativas de autossustentação e de inovação</li> <li>- Definir um mecanismo de compensação para os colaboradores que propõem inovações que são implementadas e que revelaram eficácia</li> </ul>	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**

O Relatório e Contas de 2012 compilará um conjunto de ações de melhoria/ corretivas/ preventivas (detetadas no final do ano ou que transitam de ano por dificuldade de concretização) cuja execução deverá ocorrer em 2013, as quais serão incluídas no Plano de Qualidade para 2013, juntamente com as sugestões/ correções/ ocorrências que surjam no decurso do ano, sendo avaliadas conjuntamente.

**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	- 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
<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	- 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
<b>Obter uma taxa de 90% de eficácia das ações preventivas, advindas da</b>	- Plano de Qualidade - N.º de ações preventivas	- Relatório da Auditoria ou registo de ocorrência/reclamação - Registo das ações preventivas no Plano de Qualidade	Semestral

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

Objetivos Anuais	Indicadores	Atividades a Desenvolver	Periodicidade da Monitorização
<b>Auditoria e outras fontes</b>	eficazes/ N.º total de ações preventivas definidas	- Ata da Reunião com os colaboradores 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

## 2. Constrangimentos e Melhorias

O ano de 2013, em termos socioeconómico, prevê-se que seja muito complexo: empobrecimento das populações, perda de direitos adquiridos pelos mais desfavorecidos, conduzindo-os a um nível de exclusão maior.

A consequente diminuição dos recursos financeiros, dos indivíduos e das organizações, coloca maiores desafios à A2000, tanto a nível dos serviços a prestar como a nível organizacional.

Assim, neste ponto - "Constrangimentos" - os principais indicadores a atender serão:

- Taxa de aprovação das candidaturas efetuadas;
- Taxa de execução física e financeira dos projetos;
- Taxa de concretização do Programa de Ação e Orçamento (Nº de objetivos concretizados/ Nº de objetivos previstos);
- Número de Reclamações/Sugestões/Ocorrências/Melhorias;
- Resultados de Auditorias;
- Número de Interrupções devido a falha dos equipamentos;
- Outros que se considerem pertinentes.

os quais revelarão o grau de incumprimento ou de inconformidade da A2000.

Resultado da identificação dos constrangimentos surgirão as melhorias a implementar, por forma a superar aquelas dificuldades.

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 15 processos que cumprem os Princípios dos sistemas EQUASS e ISO 9001: 2008. Cada processo tem os seus próprios indicadores, cujo cumprimento revela o grau de observância dos Princípios daqueles dois sistemas, que são:

**Princípios EQUASS**

- Liderança
- Recursos Humanos
- Direitos
- Ética
- Participação
- Parcerias
- Orientação para o Cliente
- Orientação para os resultados
- Abrangência
- Melhoria Contínua

**Princípios ISO 9001:2008**

- Liderança
- Envolvimento das pessoas
- Abordagem à tomada de decisões baseada em factos
- Abordagem à gestão através de um Sistema (SGQ)
- 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

*Kodineu*  
*Roj*

**ANÁLISE DE GASTOS E RENDIMENTOS**

Contas	Gastos	Orçamento 2013		
		Previsto( B )	Revisto ( C )	Variação (C-B)
61	Custo das mercadorias	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	<b>Total da 61</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>
62	<b>Fornecimentos e Serviços Externos</b>			
	<b>Serviços Especializados</b>	<b>472.158,71 €</b>	<b>84.232,36 €</b>	<b>-387.926,35 €</b>
	Trab. Especializados	101.160,25 €	18.983,79 €	-82.176,46 €
	Publicidade e Propaganda	28.900,00 €	7.535,40 €	-21.364,60 €
	Vigilância e Segurança	1.096,92 €	1.074,60 €	-22,32 €
	Honorários	319.151,54 €	47.086,67 €	-272.064,87 €
	Conservação e Reparação	21.850,00 €	9.551,91 €	-12.298,09 €
	<b>Materiais</b>	<b>28.507,67 €</b>	<b>2.264,48 €</b>	<b>-26.243,19 €</b>
	Ferramentas e Uten.Desgaste Rapido	1.207,67 €	39,87 €	-1.167,80 €
	Livros Doc. Técnica	5.500,00 €	0,00 €	-5.500,00 €
	Material de Escritorio	20.600,00 €	1.122,83 €	-19.477,17 €
	Material Didáctico	0,00 €	1.101,79 €	1.101,79 €
	Artigos para Oferta	1.200,00 €	0,00 €	-1.200,00 €
	Outros	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	<b>Energia e Fluidos</b>	<b>26.850,00 €</b>	<b>11.283,69 €</b>	<b>-15.566,31 €</b>
	Electricidade	10.200,00 €	4.028,93 €	-6.171,07 €
	Combustiveis	15.500,00 €	6.613,91 €	-8.886,09 €
	Agua	1.150,00 €	640,85 €	-509,15 €
	Outros fluidos	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	<b>Deslocações e Estadas</b>	<b>7.380,00 €</b>	<b>495,15 €</b>	<b>-6.884,85 €</b>
	Deslocações e Estadas	7.380,00 €	495,15 €	-6.884,85 €
	<b>Serviços diversos</b>	<b>55.030,57 €</b>	<b>27.321,11 €</b>	<b>-27.709,46 €</b>
	Rendas e Alugueres	18.000,00 €	3.563,32 €	-14.436,68 €
	Comunicação	9.714,13 €	5.429,45 €	-4.284,68 €
	Seguros	8.405,58 €	3.668,91 €	-4.736,67 €
	Despesas de representação	3.000,00 €	2.094,20 €	-905,80 €
	Contencioso e Notariado	2.952,00 €	699,04 €	-2.252,96 €
	Limpeza higiene e Conforto	7.600,00 €	1.002,63 €	-6.597,37 €
	Outros FSE	5.358,86 €	10.863,56 €	5.504,70 €
	<b>Total da 62</b>	<b>589.926,95 €</b>	<b>125.596,79 €</b>	<b>-464.330,16 €</b>
63	<b>Gastos c/ Pessoal</b>			
	Remunerações Certas	265.000,00 €	241.437,88 €	-23.562,12 €
	Remunerações Adicionais	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	Encargos s/ Remunerações	55.120,00 €	50.219,07 €	-4.900,93 €
	Ac. Trabalho	5.300,00 €	1.346,85 €	-3.953,15 €
	Outros gastos c/ Pessoal	42.151,21 €	84.483,81 €	42.332,60 €
	<b>Total da 63</b>	<b>367.571,21 €</b>	<b>377.487,61 €</b>	<b>9.916,40 €</b>
64	<b>Gastos de Depreciação e amorti.</b>			
	Eq. Informatico	4.578,11 €	0,00 €	-4.578,11 €
	Adaptação Instalações	10.432,57 €	25.485,68 €	15.053,11 €
	Eq. Basico	8.174,18 €	19.145,05 €	10.970,87 €
	Equip. Transporte	15.434,68 €	5.923,12 €	-9.511,56 €
	Ed.Outras Const	16.764,64 €	0,00 €	-16.764,64 €
	<b>Total da 64</b>	<b>55.384,18 €</b>	<b>50.553,85 €</b>	<b>-4.830,33 €</b>
68	<b>Outros gastos e perdas</b>			
	Impostos	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	<b>Outros gastos e perdas</b>			
	Quotizações	5.000,00 €	1.851,60 €	-3.148,40 €
	Outros Gasto e Perdas	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	Correcções de exerc. Anteriores	29.600,00 €	16.071,73 €	-13.528,27 €
	Custos c/ Apoios Fin. Concedidos	201.375,74 €	139.425,36 €	-61.950,38 €
	<b>Total da 68</b>	<b>235.975,74 €</b>	<b>157.348,69 €</b>	<b>-78.627,05 €</b>
69	<b>Gastos e perdas de financiamento</b>			
	Serviços Bancários	43.330,00 €	11.373,83 €	-31.956,17 €
	<b>Total da 69</b>	<b>43.330,00 €</b>	<b>11.373,83 €</b>	<b>-31.956,17 €</b>
	<b>Total dos gastos</b>	<b>1.292.188,08 €</b>	<b>777.827,11 €</b>	<b>-514.360,97 €</b>

**ANÁLISE DE GASTOS E RENDIMENTOS**

Contas	Rendimentos	Orçamento 2013		
		Previsto( B )	Revisto ( C )	Variação ( C-B )
71	Vendas	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	<b>Total da 71</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>
72	<b>Prestação de Serviços</b>			
	Quotizações	6.250,00 €	6.000,00 €	-250,00 €
	Outros Serviços	1.615,00 €	1.160,00 €	-455,00 €
	<b>Total da 72</b>	<b>7.865,00 €</b>	<b>7.160,00 €</b>	<b>-705,00 €</b>
75	<b>Comp.Subsidios Exploração</b>			
	Seg.Social	38.293,20 €	38.638,80 €	345,60 €
	POPH	1.136.383,41 €	592.963,83 €	-543.419,58 €
	I.E.F.P	47.078,51 €	36.912,50 €	-10.166,01 €
	GPS	18.000,00 €	3.000,00 €	-15.000,00 €
	<b>Total da 75</b>	<b>1.239.755,12 €</b>	<b>671.515,13 €</b>	<b>-568.239,99 €</b>
78	<b>Outros Rendimentos e Ganhos</b>			
	Donativos	27.650,00 €	31.000,00 €	3.350,00 €
	Rendimentos suplementares	5.014,64 €	4.103,64 €	-911,00 €
	Outros rendimentos	12.875,00 €	9.033,03 €	-3.841,97 €
	<b>Total da 78</b>	<b>45.539,64 €</b>	<b>44.136,67 €</b>	<b>-1.402,97 €</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>Total dos rendimentos</b>	<b>1.293.159,76 €</b>	<b>722.811,80 €</b>	<b>-570.347,96 €</b>

Resultado Líquido	
2013 - Previsto	971,68 €
2013 - Revisto	451,03 €



### NOTAS EXPLICATIVAS - 2013

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

Conta SNC	Designação	Valor	
	Serviços Prestados	1.160,00 €	→ Valor relativo ao Serviços prestados/
	Quotas	6.000,00 €	→ Valor a receber dos associados coletivos e singulares
	<b>TOTAL</b>	<b>7.160,00 €</b>	

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

Conta SNC	Designação	Valor	
	Seg.Social	38.638,80 €	→ Anexo A
	POPH	592.963,83 €	→ Anexo B
	I.E.F.P	36.912,50 €	→ Anexo C
	Outros subsídios	3.000,00 €	→ Anexo D
	<b>TOTAL</b>	<b>671.515,13 €</b>	

#### 78 - Outros Rendimentos

Conta SNC	Designação	Valor	
	Donativos	31.000,00 €	→ Valor a receber dos associados coletivos e singulares
	Rendimentos Supl	4.103,64 €	→ Corresponde a venda de energia
	Outros	9.033,03 €	→ Valor a receber de outras atividades
	<b>TOTAL</b>	<b>44.136,67 €</b>	<b>722.811,80 €</b>

#### 62+63+642 - Gastos

Conta SNC	Designação	Valor	
62	FSE	125.596,79 €	→ Anexo D
63	Gastos Pessoal	377.487,61 €	→ Anexo E
642	Gastos Amortizações	50.553,85 €	→ Anexo F
	<b>TOTAL</b>	<b>553.638,25 €</b>	

#### 61 - Custos das Vendas

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

#### 68 - Outros Gastos e Perdas

Conta SNC	Designação	Valor	
	Benefícios Processados	139.425,36 €	→ Encargos com Formandos
	Quotizações	1.851,60 €	→ Quotizações a pagar à UDIPSS e Formem
	Outros Gasto e Perdas	16.071,73 €	→ Valor relativo a cortes ou despesa não elegível dos projetos financiados
	<b>TOTAL</b>	<b>157.348,69 €</b>	

#### 69 - Gastos e Perdas de Financiamento

Conta SNC	Designação	Valor	
	Serviços Bancários	11.373,83 €	→ Valor relativo à Conta Corrente e despesas de transferências
	<b>TOTAL</b>	<b>11.373,83 €</b>	<b>722.360,77 €</b>

**451,03 €**

**Resultado Líquido 2013**

*Handwritten signature and initials in blue ink.*

**ANEXOS**

**Anexo A**

**POPH - Candidaturas**

6.2- Qualificação de Pessoas com Deficiências ou incapacidades	309.988,20 €
2.3- Formações Modulares Certificadas	254.491,63 €
6.2- Centro de Recursos (IAOP)	14.804,60 €
6,15- Educação p/ Cidadania	13.679,40 €
<b>TOTAL</b>	<b>592.963,83 €</b>

**Anexo B**

**Seg. Social**

Intervenção Precoce	38.638,80 €
<b>TOTAL</b>	<b>38.638,80 €</b>

**Anexo C**

**I.E.F.P.**

Centro de Recursos (AC e APC)	60.908,11 €
Estágios Profissionais/CEI	36.912,50 €
<b>TOTAL</b>	<b>36.912,50 €</b>

**Anexo D**

**Outros Subsídios**

Protocolos do GPS	3.000,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>3.000,00 €</b>

**Anexo E**

**62 - FSE**

Trab. Especializados	18.983,79 €
Publicidade e Propaganda	7.535,40 €
Vigilância e Segurança	1.074,60 €
Honorários	47.086,67 €
Conservação e Reparação	9.551,91 €
Ferramentas e Uten.Desgaste Rapido	39,87 €
Livros Doc. Técnica	0,00 €
Material de Escritório	1.122,83 €
Material Didático	1.101,79 €
Artigos para Oferta	0,00 €
Eletricidade	4.028,93 €
Combustíveis	6.613,91 €
Agua	640,85 €
Outros fluidos	0,00 €
Deslocações e Estadas	495,15 €
Rendas e Alugueres	3.563,32 €
Comunicação	5.429,45 €
Seguros	3.668,91 €
Despesas de representação	2.094,20 €
Contencioso e Notariado	699,04 €
Limpeza higiene e Conforto	1.002,63 €
Outros FSE	10.863,54 €
<b>TOTAL</b>	<b>125.596,79 €</b>



**Anexo F**

<b>63 - Custos c/ Pessoal</b>	
Remunerações Certas	241.437,88 €
Remunerações Adicionais	0,00 €
Encargos s/ Remunerações	50.219,07 €
Ac. Trabalho	1.346,85 €
Outros gastos c/ Pessoal	84.483,81 €
<b>TOTAL</b>	<b>377.487,61 €</b>

**Anexo G**

<b>64 - Amortizações</b>		
Eq. Informático	33,33%	0,00 €
Adaptação de Instalações	16,66%	25.485,68 €
Eq. Básico	16,66%	19.145,05 €
Equi. Transporte	25,00%	5.923,12 €
Ed. Outras construções	5,00%	0,00 €
<b>TOTAL</b>		<b>50.553,85 €</b>

<b>TOTAL GASTOS</b>	
<b>Outros Gastos</b>	154.848,69 €
<b>Juros</b>	11.373,83 €
<b>Total</b>	<b>166.222,52 €</b>

## PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO - 2013 - REVISÃO -

A Revisão deste Programa de Ação e Orçamento para o ano de 2013 foi elaborada pelos seguintes elementos:

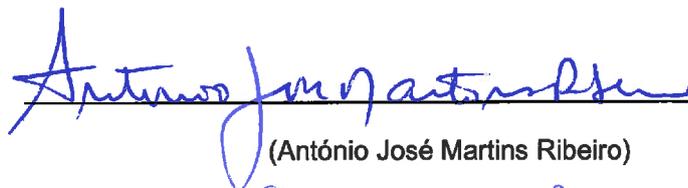
- Chefes de Projeto: Ana Antunes, Lara Carnide, Sofia Pereira, Vânia Pereira.
- Chefe dos Serviços Administrativos: Soledade Mesquita
- Técnica Oficial de Contas: Helena Reis

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

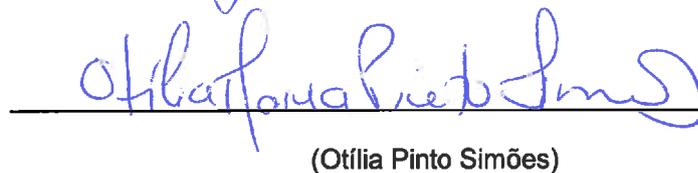
Este documento foi apresentado à Direção na reunião realizada a 5 de Novembro de 2013 e aprovado por unanimidade.

Sta. Marta de Penaguião, 5 de Novembro de 2013

A DIREÇÃO,



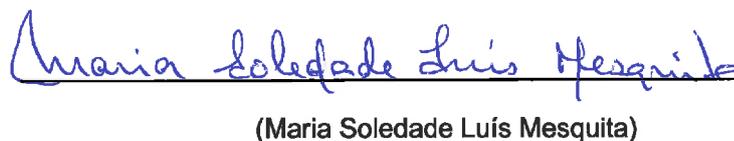
(António José Martins Ribeiro)



(Otília Pinto Simões)



(Artur Manuel da Silva Guedes)



(Maria Soledade Luís Mesquita)



(Amadeu Araújo Cardoso)

## Parte III – PARECER DO CONSELHO FISCAL

### PARECER DO CONSELHO FISCAL

----- Aos oito dias do mês de novembro do ano dois mil e treze, 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.ª Ana Maria Monteiro dos Santos; e Fernando Carvalho Teixeira, ambos vogais.-----

----- Procedemos, nos termos dos Estatutos, à análise da REVISÃO do Programa de Ação e Orçamento para o ano dois mil e treze que nos foi apresentado pela Direção.-----

----- Do trabalho efetuado, em conjunto com o Presidente da Direção, e analisados também o Relatório Semestral e as Contas, à data de trinta de junho de dois mil e doze, verificamos que: -----

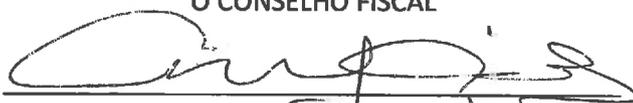
----- a) é já claro que o orçamento de funcionamento da A2000 para dois mil e treze, aprovado na assembleia geral de vinte e oito de novembro de dois mil e doze, será inferior em mais de quinze por cento, pelo que a Revisão agora proposta está de acordo com as determinações da entidade de tutela. -----

----- b) a oscilação orçamental referida prende-se com a não aprovação, das seguintes candidaturas: Tipologia 3.1.2 – Programa de Formação-Ação para Entidades da Economia Social (POPH); Tipologia 7.2 – Planos para a Igualdade (POPH) “Caminhar na Igualdade”; Tipologia 7.7 – Projetos de Intervenção no combate à Violência de Género (POPH) - “Novo Norte” (POPH); Medida 3.2 Melhoria da Qualidade de Vida do PRODER – Ação 3.2.2 Serviços Básicos para a População Rural, para Construção de Instalações para a A2000. -----

----- Em face do exposto, o Conselho Fiscal deliberou por unanimidade emitir parecer para que os sócios aproveem a REVISÃO do Programa de Ação e Orçamento para o ano dois mil e treze, apresentados pela Direção. -----

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

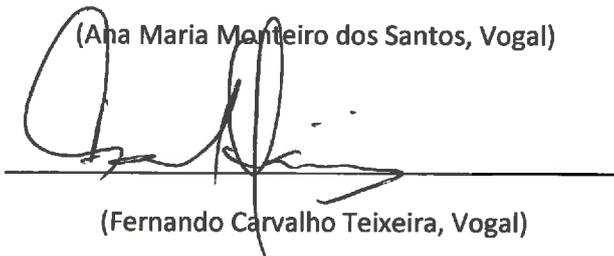
O CONSELHO FISCAL



(Cesário Mesquita Ferreira, Presidente)



(Ana Maria Monteiro dos Santos, Vogal)



(Fernando Carvalho Teixeira, Vogal)