

# PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO - 2014 -



---

**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)

---



**ÍNDICE**

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>4</b>
<b>PARTE I – PROGRAMA DE AÇÃO</b> .....	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO 1 - AÇÕES A EXECUTAR</b> .....	<b>8</b>
1. SERVIÇOS FORMATIVOS .....	8
1.1 Cronograma e localização dos projetos formativos .....	8
1.1.1 Formação para Ativos.....	8
1.1.2 Formação para pessoas com deficiência ou incapacidade.....	9
1.1.3 Formação no âmbito da tipologia 6.15 - Educação para a Cidadania (POPH).....	9
1.1.4. Formação no âmbito da tipologia 6.4 - Qualidade dos Serviços e Organizações (POPH).....	10
1.1.5 Formação Não Financiada .....	11
1.2 Caracterização dos stakeholders .....	11
1.2.1 População-Alvo.....	12
1.2.2 Financiadores .....	12
1.2.3 Parceiros.....	12
1.2.4 Fornecedores.....	13
1.3 Objetivos e Operacionalização .....	14
2. SERVIÇOS NÃO FORMATIVOS .....	15
2.1 Cronograma e localização .....	15
2.2 Caracterização dos Stakeholders.....	16
2.2.1 População-Alvo.....	16
2.2.2 Financiadores .....	16
2.2.3 Parceiros.....	16
2.3 Objetivos e Operacionalização.....	17
<b>CAPÍTULO 2 - PARTICIPAÇÃO DOS STAKEHOLDERS</b> .....	<b>19</b>
1. DIAGNÓSTICO DAS NECESSIDADES .....	19
1.1 Diagnóstico de Necessidades Sociais.....	19
1.2 Diagnóstico das Necessidades Formativas.....	19
2. PLANO INDIVIDUAL (PI).....	20
3. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS STAKEHOLDERS.....	21
3.1 Avaliação de Satisfação dos Formandos .....	21
3.2 Avaliação de Satisfação dos Clientes dos Serviços Não Formativos .....	22



3.3 Avaliação de Satisfação dos Colaboradores.....	22
3.4 Avaliação de Satisfação das Parcerias/A2000.....	22
3.4.1 Avaliação da A2000 pelos Parceiros.....	22
3.4.2 Avaliação dos Parceiros pela A2000.....	23
3.5 Avaliação de Satisfação dos Fornecedores/A2000.....	24
3.5.1 Avaliação da A2000 pelos Fornecedores.....	24
3.5.2 Avaliação dos Fornecedores pela A2000.....	24
3.6 Avaliação de Satisfação dos Financiadores/A2000.....	25
3.6.1 Avaliação da A2000 pelos Financiadores.....	25
3.6.2 Avaliação dos Financiadores pela A2000.....	26
3.7 Avaliação de Satisfação Voluntários.....	26
3.7.1 Avaliação da A2000 pelos Voluntários.....	26
3.7.2 Avaliação dos Voluntários pela A2000.....	27
4. AVALIAÇÃO DE IMPACTO PELOS STAKEHOLDERS.....	27
4.1 Avaliação de Impacto pelos Clientes.....	27
4.2 Avaliação de Impacto dos Colaboradores.....	28
4.3 Avaliação de Impacto dos Parceiros.....	28
4.4 Avaliação de Impacto dos Fornecedores.....	29
4.5 Avaliação de Impacto dos Voluntários.....	29
5. OUTRAS PARTICIPAÇÕES.....	29
6. INTERAÇÃO DA A2000 COM A COMUNIDADE.....	31
<b>CAPÍTULO 3 – RECURSOS A ENVOLVER.....</b>	<b>32</b>
1. RECURSOS HUMANOS.....	32
1.1 Assiduidade dos colaboradores.....	32
1.2 Plano de Desenvolvimento do Colaborador Interno.....	33
1.3 Envolvimento na Gestão.....	34
1.4 Apreciação dos Recursos Humanos.....	34
1.4.1 Recursos Humanos Existentes.....	35
1.4.2 Recursos Humanos a Contratar.....	36
2. RECURSOS FÍSICOS.....	36
2.1 Recursos Físicos Existentes.....	36
2.2 Recursos Físicos a Requisitar.....	37
<b>CAPÍTULO 4 - INOVAÇÃO.....</b>	<b>38</b>



<b>CAPÍTULO 5 - MONITORIZAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE .....</b>	<b>41</b>
1. AVALIAÇÃO DO PLANO DE QUALIDADE .....	41
1.1 Ações de Melhoria/ Corretivas/ Preventivas implementadas/ a implementar .....	41
1.2 Objetivos e Operacionalização .....	41
2. CONSTRANGIMENTOS E MELHORIAS .....	42
3. SÍNTESE DA AVALIAÇÃO DO GRAU DE CONCRETIZAÇÃO DOS PROCESSOS DA A2000 E DOS PRINCÍPIOS EQUASS E ISO 9001 .....	42
<b>PARTE II – ORÇAMENTO .....</b>	<b>44</b>
<b>ANÁLISE DE GASTOS E RENDIMENTOS .....</b>	<b>45</b>
<b>ANÁLISE DE GASTOS E RENDIMENTOS .....</b>	<b>45</b>
<b>NOTAS EXPLICATIVAS .....</b>	<b>47</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>48</b>
<b>PARTE III – PARECER DO CONSELHO FISCAL .....</b>	<b>51</b>

## INTRODUÇÃO

O Programa de Ação e Orçamento para 2014 foi elaborado considerando as diretrizes do Plano Estratégico e as orientações do sistema de gestão da qualidade que respeita três normativos, a saber, DGERT, EQUASS e ISO9001: 2008.

O Programa de Ação comporta: ações que promovem a concretização das metas estabelecidas nos 4 eixos do Plano Estratégico (Clientes, Serviços, Organização e Gestão, Desenvolvimento e Inovação); objetivos que respondem aos indicadores dos processos do Manual de Qualidade, de modo a que o desenvolvimento das ações seja coerente com este e cumpra, com rigor, os seus procedimentos, os objetivos de execução e os indicadores dos resultados alcançados por cada serviço.

A realização de todos esses objetivos conduz à concretização de uma meta do Plano Estratégico que traduz a missão da A2000 e que é o **“Aumento da qualidade de vida das pessoas em risco de exclusão”**.

Assim, atendendo aos eixos do Plano Estratégico, o Programa de Ação e Orçamento para 2014 apresenta as seguintes propostas:

### ➤ EIXO: SERVIÇOS

Este eixo abrange todas os serviços a executar em 2014:

#### ❖ SERVIÇOS FORMATIVOS

- **Formação para Adultos pouco qualificados ou que pretendam reciclar os conhecimentos (previsão):** que envolverá 7 áreas formativas as quais abrangem 21 UFCD's (875h de formação) que serão ministradas, entre setembro e dezembro de 2014, a 378 formandos distribuídos por 4 concelhos.
- **Tipologia 6.2 – Qualificação de pessoas com deficiência ou incapacidade (POPH) (em candidatura):** envolverá uma área formativa na qual serão ministradas 10185h, a 90 formandos, distribuídos por 5 locais (Sta. Marta de Penaguião, Baião, Resende, Chaves, Montalegre) de acordo com as solicitações efetuadas por estes.
- **Tipologia 6.15 – Educação para a Cidadania – Projetos Inovadores (POPH) (em candidatura):** envolverá pequenas ações de formação (556h a ministrar) a 60 pessoas com deficiência e 280 sem deficiência de 3 concelhos.
- **Tipologia 6.4 - Qualidade dos Serviços e Organizações (POPH) (em candidatura):** envolverá 7 ações de formação e 4 ações de sensibilização, num total de 230h ministradas a 165 formandos (técnicos da área de reabilitação profissional).
- **Formação não Financiada (previsão):** envolverá 3 áreas formativas, num total de 360h ministradas a 80 formandos.



### ❖ SERVIÇOS NÃO FORMATIVOS

- **Gabinete Psicossocial:** envolverá atendimento e intervenção psicossocial para famílias e indivíduos (cerca de 25); Oficina dos Sorrisos para 15 pessoas com deficiência grave (10 transitadas e 5 novas); Espaços de Convívio em 2 freguesias (União das Freguesias de Lobrigos e Sanhoane e Sever) com ações diversas para 30 idosos e 10 desempregados; Férias Ativas para 50 crianças.
- **Intervenção Precoce na Infância:** para 30 crianças dos 0 aos 6 anos de idade.
- **Centro de Recursos para a Inclusão Profissional:** envolve 3 serviços para 65 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 100 clientes.

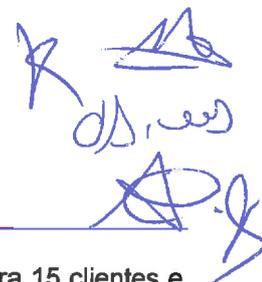
### ➤ EIXO: STAKEHOLDERS

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

- Ao nível dos **clientes**, se todas as ações se realizarem serão abrangidos diretamente 1264 pessoas.
- Ao nível dos **parceiros**, já estão estabelecidas 53 parcerias, mas prevêem-se mais 74.
- Em termos de **colaboradores** com vínculo 17 transitam de 2013 para 2014, bem como mais 5 estagiários. Todavia se as candidaturas forem aprovadas e, recorrendo às medidas de emprego, ingressarão mais 28 novos colaboradores.
- Os **fornecedores** para os serviços correntes de 2014, já estão contratualizados, contudo poderá ser necessário algum para um produto não previsto.
- Relativamente aos **financiadores** prevê-se que se mantenham os mesmos: Estado Português (IEFP e Segurança Social), FSE, autarquia (Câmara Municipal e Freguesias).
- Os **“Recursos Físicos”** a envolver - se todas as candidaturas forem aprovadas – serão expandidos com a colaboração dos parceiros. Assim, manter-se-ão as instalações existentes nos 8 locais que funcionaram em 2013, e alargar-se-á a mais 4 novos locais (Baião, Resende, Chaves, Montalegre).

### ➤ EIXO: DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

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



Prevê-se inovar um serviço, através do alargamento da ação "Oficina dos Sorrisos" de 10 para 15 clientes e com um horário de funcionamento maior – 5 tardes por semana.

## ➤ EIXO: ORGANIZAÇÃO E GESTÃO

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

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



# PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO - 2014 -

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*

## PARTE I – PROGRAMA DE AÇÃO

A2000/051/01

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



**CAPÍTULO 1 - AÇÕES A EXECUTAR**

**1. Serviços Formativos**

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

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

Em 2014, inicia-se um novo quadro comunitário, pelo que ainda não se sabe que tipologias serão propostas, de qualquer forma, os grupos alvo que a A2000 abrange fazem parte dos grupos prioritários, pelo que se pode prever, com alguma segurança, que existirá enquadramento para eles.

**1.1 Cronograma e localização dos projetos formativos**

**1.1.1 Formação para Ativos**

No ano de 2014 a A2000 prevê ministrar formação para adultos pouco qualificados ou que pretendam reciclar/aumentar os seus conhecimentos nas seguintes áreas, de acordo com o levantamento das necessidades:

ÁREAS FORMATIVAS PARA ADULTOS POUCO QUALIFICADOS OU QUE PRETENDAM RECICLAR OS CONHECIMENTOS	LOCAIS	TOTAL DE HORAS
Serviços de Apoio a Crianças e Jovens	- Stª Marta de Penaguião - Mesão Frio - Valpaços	200
Saúde	- Stª Marta de Penaguião - S. João de Lobrigos - Oliveira- Mesão Frio - Mesão Frio - Valpaços	350
Hotelaria e Restauração	- S. João de Lobrigos - Oliveira- Mesão Frio	50
Turismo e Lazer	- Stª Marta de Penaguião - Mesão Frio	100
Secretariado e Trabalho Administrativo	- Mesão Frio - Valpaços - Sabrosa	75
Ciências informáticas	- Mesão Frio - Sabrosa	50
Trabalho Social e Orientação	- Valpaços	50
<b>TOTAL</b>		<b>875H</b>

Esta tipologia envolverá 7 áreas formativas as quais abrangerão 21 UFCD's que serão ministradas entre setembro e dezembro de 2014.

### 1.1.2 Formação para pessoas com deficiência ou incapacidade

Em 2014 dar-se-á continuidade ao projeto formativo direcionado a pessoas com deficiência ou incapacidade, proveniente de 2013, porém na sequência de três contactos estabelecidos com a A2000 pela APPISC (Associação Portuguesa de Promoção e Intervenção Social e Comunitária) de Baião, pela Câmara Municipal de Resende e pela CERCI de Montalegre, propõem-se cursos financiados na seguinte área formativa, a promover em 4 locais:

ÁREAS FORMATIVAS PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA OU INCAPACIDADE	LOCAL	PERÍODO	TOTAL DE HORAS
Curso 1 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade	- Santa Marta de Penaguião	02/01/2014 15/04/2014	432h
Curso 2 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade	- Santa Marta de Penaguião	02/01/2014 29/04/2014	474h
Curso 3 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade	- Santa Marta de Penaguião	02/01/2014 31/12/2014	1368h
Curso 4 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade	- Santa Marta de Penaguião	02/01/2014 31/12/2014	1368h
Curso 5 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade	- Santa Marta de Penaguião	02/01/2014 31/12/2014	1368h
Curso 6 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade	- Santa Marta de Penaguião	0/03/2014 31/12/2014	1125h
Curso 7 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade	- Baião	01/02/2014 31/12/2014	1250h
Curso 8 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade	- Resende	01/04/2014 31/12/2014	1000h
Curso 9 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade	Chaves	01/05/2014 31/12/2014	900h
Curso 10 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade	Montalegre	01/05/2014 31/12/2014	900h
<b>TOTAL</b>			<b>10185H</b>

Os cursos 1 até ao 5 são cursos transitados de 2013 que envolvem 34 formandos, destes 12 terminarão no decorrer de 2013.

### 1.1.3 Formação no âmbito da tipologia 6.15 - Educação para a Cidadania (POPH)

Com início em 2013, este projeto - "Rumo à Participação" - visa promover uma cidadania ativa alicerçada numa cultura que valorize a participação cívica, a responsabilidade social e contribua ativamente para uma cidadania alicerçada no princípio da igualdade, visando o combate à pobreza e exclusão social mediante o desenvolvimento de intervenções inovadoras face a fenómenos sociais inéditos e de respostas integradas no âmbito das pessoas com deficiência e comunidade.

Concretamente, este projeto visa integrar 60 pessoas com deficiência, de Sta. Marta de Penaguião e concelhos limítrofes, em entidades recreativas e/ou culturais da comunidade de modo a que possam usufruir dos recursos desta e possam integrar-se socialmente exercitando o direito à plena cidadania. Os objetivos específicos são os seguintes:

- "Capacitar 60 pessoas com deficiência ao nível das competências relacionais (Resolução de problemas; Tomada de decisão; Responsabilidade/ sentido de compromisso; levantamento da oferta recreativa/cultural/desportiva da comunidade)".
- "Informar/Formar, a 100 dirigentes/membros de entidades/coletividades, sobre a temática da deficiência ou incapacidade".
- "Formar sobre voluntariado, 60 membros das entidades/coletividades que se tenham disponibilizado para serem facilitadores e apoiar as pessoas com deficiência dentro das entidades".
- "Sensibilizar/prestar informação, às famílias/significativos das pessoas com deficiência, sobre atitudes/comportamentos potenciadores do desenvolvimento de competências de autodeterminação, autonomia, cidadania ativa nas pessoas com deficiência".

Este projeto terminará a 31 de dezembro de 2014 e envolve as seguintes ações:

LOCAL	AÇÕES	PERÍODO	Nº	HORAS	HORAS A MINISTRAR
Sta. Marta de Penaguião	Competências Relacionais – <i>para PCDI</i>	01-10-2013 31-12-2014	4	100	400
	Contacto Inicial a 80 entidades	01-11-2013 14-11-2014	1	160	--
	Mitos e realidades da deficiência – <i>para membros de coletividades</i>	11-11-2013 28-11-2014	5	12	60
	O papel do voluntário como facilitador da inclusão – <i>para voluntários</i>	02-12-2013 06-12-2014	3	12	36
	Ação de sensibilização para famílias	18-11-2013 06-12-2014	6	9	54
	Seminário "Encontro Final" – <i>aberto ao público</i>	03-11-2014 30-12-2014	1	6	6
<b>TOTAL</b>					<b>556H</b>

#### 1.1.4. Formação no âmbito da tipologia 6.4 - Qualidade dos Serviços e Organizações (POPH)

A A2000 realizou duas candidaturas à Tipologia 6.4 - Qualidade dos Serviços e Organizações, uma para ministrar formação aos seus colaboradores da reabilitação profissional e outra para os colaboradores das entidades externas que ministram formação na região do Douro, e que são 4.

*K* *Mo*  
*Adriano*  
*Ag*

Na prática, apesar de duas candidaturas os formandos serão reunidos na mesma sala/na mesma ação, independentemente da sua proveniência (interna ou externa à A2000).

O objetivo das ações de formação e de sensibilização a ministrar é o de melhorar o desempenho e a qualidade da intervenção das equipas técnicas das entidades que desenvolvem programas de reabilitação.

Segue-se o quadro resumo das ações previstas para 2014:

LOCAL	AÇÕES DE FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO	PERÍODO	HORAS
Sta. Marta de Penaguião	Deficiência: Diagnóstico e caracterização	2014/02/03 2014/02/18	25
	Deficiência: Compreender avaliando, intervir reabilitando	2014/03/03 2014/03/19	25
	Língua gestual	2014/04/07 2014/05/07	50
	Desenvolvimento de competências pessoais e sociais na deficiência	2014/06/02 2014/06/18	25
	Modelos de qualidade de vida na reabilitação	2014/09/03 2014/09/17	25
	Reabilitação: Ética Profissional, Empowerment e autodeterminação	2014/10/06 2014/10/22	25
	Deficiência visual: compreender as necessidades específicas e a escrita em Braille	2014/11/03 2014/11/19	25
	Gestão emocional: Construir um percurso profissional gratificante	2014/02/25 2014/02/26	6
	Acompanhamento de pessoas com deficiência/incapacidade em contexto de trabalho	2014/05/20 2014/05/21	6
	Gerir a diferença em sala de formação	2014/07/08 2014/07/09	6
	Pensamento Criativo: intervir com criatividade	2014/10/22 2014/11/29	12
	<b>TOTAL</b>		

### 1.1.5 Formação Não Financiada

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

ÁREAS FORMATIVAS (FORMAÇÃO NÃO FINANCIADAS)	LOCAL	PERÍODO	TOTAL DE HORAS
Formação Pedagógica Inicial de Formadores	- Santa Marta de Penaguião - Vila Real - Peso da Régua	Janeiro a Dezembro	360h
Formação Inicial de Motoristas de Transporte Coletivo de Crianças	- Santa Marta de Penaguião	Junho a Dezembro	35h
Formação Complementar de Motoristas de Transporte Coletivo de Crianças	- Santa Marta de Penaguião	Junho a Dezembro	21h

### 1.2 Caracterização dos stakeholders

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

### 1.2.1 População-Alvo

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

TIPOLOGIAS	Nº DE FORMANDOS		TOTAL
	Sem Def.	Com Def.	
Adultos pouco qualificados ou que pretendam reciclar os conhecimentos	378	--	378
Pessoas com Deficiência ou Incapacidade – Formação profissional	--	90	90
Tipologia 6.15	280	60	340
Tipologia 6.4	165	--	165
Formação Pedagógica Inicial de Formadores	40	--	40
Formação Inicial de Motoristas de Transporte Coletivo de Crianças	20	--	20
Formação Complementar de Motoristas de Transporte Coletivo de Crianças	20	--	20

### 1.2.2 Financiadores

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

### 1.2.3 Parceiros

Os parceiros são elementos vitais que enriquecem a execução da formação, garantindo condições que a A2000, sozinha, teria dificuldade em assegurar. Alguns são comuns aos vários projetos outros são específicos de cada projeto. O seu papel também varia, podendo passar apenas pela divulgação, ou pela cedência de instalações ou pela aceitação de estagiários.

TIPOLOGIAS	PARCERIAS JÁ ESTABELECIDAS OU A ESTABELECEER
Formação para Adultos pouco qualificados ou que pretendam reciclar/ aumentar os conhecimentos	<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> <li>- Valpaços: Casa do Povo de Vilarandelo e Centro Social e Paroquial de Vassal</li> </ul> <p><b>Parcerias a estabelecer:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Junta de Freguesia de Fontelas</li> </ul>
Formação para Pessoas com	<b>Parcerias já estabelecidas:</b>

TIPOLOGIAS	PARCERIAS JÁ ESTABELECIDAS OU A ESTABELECECER
Deficiência ou Incapacidade	<p>- <b>Empresas e IPSS's do concelho de Vila Real</b> que acolhem formandos em FPCT: Nervir – Associação Empresarial; Minerva Transmontana, Tipografia Lda.; Lar de Nossa Senhora das Dores; Infantário de Vila Real; Fundação da Casa de Mateus; Filandorra – Teatro do Nordeste, Cooperativa de Produção, Formação e Animação Teatral; Dom Texto Artes Gráficas e Publicidade Lda.; Dibinorte – Distribuidora de Bebidas do Norte, Lda.; Companhia Portuguesa de Hipermercados, SA – Jumbo Vila Real; Centro Social e Paroquial Santo António; Centro Social e Paroquial de Constantim; Catalão &amp; Filhos, Lda.; Café Pastelaria Nova Pompeia, Lda.; Bricomarché; Anjos &amp; Vilela Lda.; Agrupamento Vertical de Escolas Diogo Cão; Adegas Cooperativas de Vila Real; Recheio Cash &amp; Carry, S.A.; Real Office, Informática e Papelaria Lda.; Santa Casa da Misericórdia de Vila Real; Centro Social e Paroquial de Mateus.</p> <p>- <b>Empresas e IPSS's do concelho do Peso da Régua</b> que acolhem formandos em FPCT: Associação de Assistência Nossa Senhora das Candeias; Câmara Municipal do Peso da Régua; Churrasqueira Tio Manel; Delicious Healing, Lda.; Dourall – Unipessoal, Lda.; Douro River Hotel &amp; SPA; Dourooffice Lda.; F.M.I.R – A. F. Moreira; Fundação Museu do Douro; Infantário O Baguinho – Régua; José Monteiro Alminhas (Restaurante Maleiro); Manuel de Sousa &amp; Filhos, Lda.; Restaurante Castas &amp; Pratos, Lda.; Sociedade Agrícola Quinta Seara D'Ordens, Lda.</p> <p>- <b>Empresas e IPSS's do concelho de Resende</b> que acolhem formandos em FPCT: Santa Casa da Misericórdia de Resende.</p> <p>- <b>Empresas e IPSS's do concelho de Santa Marta de Penaguião</b> que acolhem formandos em FPCT: Centro Social e Paroquial de São Miguel de Lobrigos; Escola EB 2.3 de Santa Marta de Penaguião; Sérgio Ricardo Freitas Oliveira, Unipessoal.</p> <p>- <b>Empresas e IPSS's do concelho de Mesão Frio</b> que acolhem formandos em FPCT: - Irmandade de Mesão Frio.</p> <p><b>Prevê-se efetuar 22 novas parcerias.</b></p>
Tipologia 6.15	<b>Prevê-se efetuar 40 novas parcerias</b>
Tipologia 6.4	<b>Prevê-se efetuar 3 novas parcerias</b>
Formação Não Financiada	Junta de Freguesia de S. Nicolau (Mesão Frio) e Prioridade Definida (Mirandela). <b>Prevê-se efetuar 2 novas parcerias.</b>

**Em suma: estão estabelecidas 53 parcerias e pretende-se estabelecer mais 74.**

#### 1.2.4 Fornecedores

A A2000 efetua contratos de prestação de serviços com empresas para fornecimento de bens e equipamentos, pelo que **transitam para 2014 9 contratos com fornecedores** e serão realizados por ajuste direto, ao abrigo da contratação pública, **4 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 2014 os seguintes objetivos.

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Obter um nº de Pré-inscrições 25% superior ao número de vagas existentes	Nº de Pré-inscrições rececionadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceber cartazes e flyers</li> <li>- Distribuir a publicidade por locais estratégicos</li> <li>- Efetuar contactos com entidades que colaborem na divulgação</li> <li>- Publicar no site e facebook</li> <li>- Rececionar as Pré-inscrições e encaminhá-las para o chefe de projeto respetivo</li> </ul>	Semestral
Obter 90% de taxa de Execução Física	Volume de formação executado x 100/ volume de formação previsto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Executar as ações tal como previsto em candidatura</li> <li>- Ministras formação cumprindo todos os requisitos da DGERT</li> <li>- Inserir os dados nas plataformas obrigatórias (SIIFSE, ou SIGO, ou NetForce)</li> <li>- Constituir/Atualizar os Dossiers Técnico-Pedagógicos</li> </ul>	Semestral
Obter 98% de taxa de Execução Financeira	Orçamento executado x 100 / Orçamento previsto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Executar as ações tal como previsto em candidatura</li> <li>- Inserir os dados no SIIFSE</li> <li>- Constituir/Atualizar os Dossiers Contabilísticos</li> <li>- Efetuar os Reembolsos</li> <li>- Efetuar os Pedidos de Pagamento de Saldo</li> </ul>	Semestral
Obter uma taxa de certificação por curso equivalente a "n formandos - 1"	Por curso: N.º total de formandos que concluíram -1 formando	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Efetuar as avaliações de aprendizagem</li> <li>- Efetuar um acompanhamento psicossocial, muito próximo, aos formandos</li> <li>- Analisar os dados</li> <li>- Inserir os dados no SIIFSE e SIGO</li> <li>- Calcular globalmente, por tipologia, a Taxa de certificação</li> </ul>	Semestral
Obter, por curso, uma taxa de rescisão/desistência de contrato, inferior a "n formandos - 1"	Por curso: N.º de vagas - 1 formando	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recolher o n.º de contratos assinados</li> <li>- Efetuar um acompanhamento psicossocial, muito próximo, aos formandos</li> <li>- Registrar o n.º de contratos rescindidos</li> <li>- Analisar os dados</li> <li>- Calcular globalmente, por tipologia, a Taxa de rescisão</li> </ul>	Semestral
Obter uma taxa assiduidade de 90%	(Volume de horas previstas - o nº de horas de faltas) /	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registrar a assiduidade</li> <li>- Informar os formandos sobre as consequências das faltas</li> </ul>	Semestral

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	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	
<b>Obter uma taxa de 66% de integração profissional dos clientes com incapacidade que terminaram formação em 2013</b>	Nº de clientes integrados / Clientes que concluíram com aprovação formação no ano de 2013	- Efetuar prospeção de locais de FPCT com perspectivas de integração - Acompanhar os formandos em FPCT - Apresentar as medidas de emprego do IEFP às entidades empregadoras - Efetuar um acompanhamento psicossocial próximo no sentido de garantir que o formando reúna todas as condições pessoais para efetuar uma integração profissional	Semestral

## 2. Serviços Não Formativos

### 2.1 Cronograma e localização

#### Serviços não formativos iniciados em 2013:

SERVIÇO	LOCAIS	PERÍODO
<b>Gabinete Psicossocial (GPS):</b> - Atendimento e Intervenção Psicossocial - Oficina dos Sorrisos - Espaço de Convívio de S. João de Lobrigos - Espaço de Convívio de Sever - Espaço Internet de S. Miguel de Lobrigos	- A2000  - A2000/ Gundeiro - Edifício da antiga Freg. de S. João de Lobrigos - Freguesia de Sever - A2000	- Todo o ano  - 5 tardes/semana - 1 tarde/semana - 1 tarde/ semana - 1 tarde/ semana
<b>Intervenção Precoce na Infância (IPI)</b>	- Sta. Marta Penaguião - Peso da Régua - Mesão Frio - Mondim de Basto	- Todo o ano
<b>Centro de Recursos para a Inclusão Profissional:</b> - Informação, avaliação, e orientação para a Qualificação Emprego (IAOQE) - Apoio à Colocação (AC) - Acompanhamento Pós-Colocação (APC)	- Concelhos abrangidos pelo Centro de Emprego de Vila Real	- Todo o ano
<b>Clínica Social</b>	- Sta. Marta de Penaguião e limítrofes	- Todo o ano

## 2.2 Caracterização dos Stakeholders

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

### 2.2.1 População-Alvo

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

SERVIÇOS	CRIANÇAS		ADULTOS		IDOSOS	TOTAL
	Com Def.	Sem Def.	Com Def.	Sem Def.		
Gabinete Psicossocial	5	45	15	25	40	130
Intervenção Precoce na Infância	35	5	--	40 (*)	--	80
Centro de Recursos para a Inclusão Profissional	-	-	65	-	-	65
Clínica Social	15	15	10	50	10	100

#### Nota:

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

### 2.2.2 Financiadores

SERVIÇOS	FINANCIADORES
Gabinete Psicossocial	Município de Sta. Marta de Penaguião; Freguesias: União das Freguesias de Lobjigos (S. Miguel e S. João Batista) e Sanhoane; Sever; Sanhoane
Intervenção Precoce na Infância	Ministério da Solidariedade e Segurança Social
Centro de Recursos para a Inclusão Profissional	POPH e IEPF
Clínica Social	Deverá ser autossustentável

### 2.2.3 Parceiros

Os serviços sociais prestados pela A2000 foram concebidos para serem prestados em parceria, no caso do GPS, este só é possível graças à participação e cooperação dos parceiros (alguns dos quais financiadores, em

simultâneo). Quanto à IPI, o Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância determinou os parceiros efetivos, logo à partida.

SERVIÇOS	PARCEIROS ESPECÍFICOS
<b>Gabinete Psicossocial</b>	Município de Sta. Marta de Penaguião; Freguesias: União das Freguesias de Lobrigos (S. Miguel e S. João Batista) e Sanhoane; Sever.
<b>Intervenção Precoce na Infância</b>	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
<b>Centro de Recursos para a Inclusão Profissional</b>	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>
<b>Clínica Social</b>	<b>Prevê-se efetuar novas parcerias com IPSS's do concelho e limítrofes.</b>

### 2.3 Objetivos e Operacionalização

Os serviços não formativos devem concretizar, em 2014, os seguintes objetivos.

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
<b>Obter um nº de Pré-inscrições 10% 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 95% 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 no Plano Operacional</li> <li>- Constituir/Atualizar os Dossiers Técnicos</li> </ul>	Semestral
<b>Obter 100% 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 no Plano Operacional</li> <li>- Constituir/Atualizar os Dossiers Contabilísticos</li> </ul>	Semestral
<b>Obter, por ação, uma taxa de rescisão/desistência de contrato, inferior a "n clientes - 1"</b>	Por ação: N.º de vagas - 1 cliente	<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> <li>- Calcular globalmente, por serviço, a Taxa de rescisão</li> </ul>	Semestral

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Obter uma taxa de assiduidade de 70% dos serviços não formativos (**)	(Volume de sessões previstas – o nº de faltas) / Volume de sessões previstas (Nº de sessões realizadas x nº de clientes)	- Registrar a assiduidade - Efetuar um acompanhamento psicossocial, muito próximo, aos clientes	Semestral

**Nota:**

(\*) - Este objetivo não se aplica ao CRIP, pois não existem pré-inscrições. Existem pedidos de intervenção realizados pelo Centro de Emprego de Vial Real os quais podem ser contabilizados.

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

**CAPÍTULO 2 - PARTICIPAÇÃO DOS STAKEHOLDERS**

**1. Diagnóstico das Necessidades**

**1.1 Diagnóstico de Necessidades Sociais**

O Inquérito de Diagnóstico de Necessidades Sociais é aplicado, durante todo o ano, aos novos clientes (residentes em Sta. Marta de Penaguião) que se inscrevem ou frequentam alguma ação na A2000. 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
Obter uma taxa de 80% de resposta ao inquérito das Necessidades Sociais, pelos parceiros	Nº de inquéritos enviados/ Nº de inquéritos rececionados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicação/envio do "Inquérito de Necessidades Sociais" para realização do diagnóstico das necessidades do concelho</li> <li>- Recolha e tratamento dos dados obtidos</li> <li>- Realização do Relatório de Necessidades Sociais detetadas</li> </ul>	Semestral
Obter 100 inquéritos preenchidos por clientes e comunidade em geral	Nº de inquéritos preenchidos		
Monitorizar o nº de pré-inscrições recebidas para serviços não formativos	Nº de pré-inscrições	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Receção das pré-inscrições</li> <li>- Registo das pré-inscrições na base de dados</li> <li>- Análise das necessidades emergentes</li> </ul>	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 limítrofes, dos diferentes setores económicos.

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

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
(Cont.) Obter uma taxa de 80% de resposta ao inquérito das Necessidades Formativas, pelas entidades		- Recolha e tratamento dos dados obtidos - Realização do Relatório de Necessidades Formativas detetadas	Semestral
Obter 100 inquéritos preenchidos por clientes e comunidade em geral	Nº de inquéritos preenchidos		
Monitorizar o nº de pré-inscrições recebidas para serviços formativos	Nº de pré-inscrições	- Receção das pré-inscrições - Registo das pré-inscrições na base de dados - Análise das necessidades formativas emergentes	Semestral

## 2. Plano Individual (PI)

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

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Obter uma taxa de 70% de PI eficazes	Por PI calcular a sua taxa de Eficácia, i.é: <i>Nº de Objetivos com Av. de nível "3", "4" e "5" X 100% / Total de Objetivos do PI</i> e no total dos PI's efetuados calcular a taxa de PI's eficazes.	- 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

**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	(Relativamente às questões dos aspetos pedagógicos) N.º total de avaliações com classificação de nível "3" e "4" / n.º total de respostas à questão		
Obter uma taxa de 95% de respostas de satisfação quanto ao apoio prestado pela A2000	N.º total de avaliações com classificação de nível "3" e "4" / n.º total de respostas ao inquérito		
Obter uma taxa de 95% de respostas de satisfação global	N.º total de avaliações com classificação de nível "3" e "4" / n.º total de respostas ao inquérito		
Obter uma taxa de 95% de respostas quanto à recomendação da A2000 a um amigo	N.º total de respostas "Sim" / n.º total de respostas ao inquérito		
Obter uma taxa de 90% de satisfação dos formandos com o desempenho dos formadores	N.º total de respostas de satisfação de todo o inquérito / n.º total de respostas ao inquérito		



### 3.2 Avaliação de Satisfação dos Clientes dos Serviços Não Formativos

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

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação quanto à concretização das 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

### 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 - Publicar os dados no site e comunicá-los aos parceiros	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		

### 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
Monitorizar a perceção dos técnicos sobre o nível de constrangimentos apresentados pelos parceiros	N.º total de avaliações com classificação de nível "3" e "4"/ n.º total de respostas à questão (Questão 6)		
Monitorizar a perceção dos técnicos sobre o contributo dos	N.º total de avaliações com classificação de nível "3" e "4"/ n.º	- Aplicar os questionários - Inserir os dados na folha de cálculo - Analisar os dados detalhadamente, apresentando gráfico	Dezembro

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
parceiros	total de respostas à questão (Questão 7)	- Publicar os dados no site e comunicá-los aos colaboradores e parceiros	

### 3.5 Avaliação de Satisfação dos Fornecedores/A2000

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

#### 3.5.1 Avaliação da A2000 pelos Fornecedores

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Obter uma taxa de 80% de resposta aos inquéritos de Av. da Satisfação enviados	N.º de inquéritos preenchidos/ N.º de inquéritos enviados	- Enviar o inquérito por correio ou email, ou aplica-lo presencialmente - Recolher os inquéritos e introduzir os dados na base de dados - Analisar os dados	Dezembro
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global dos fornecedores	N.º total de avaliações com classificação de nível "3" e "4"/ n.º total de respostas ao inquérito	- Aplicar os questionários - Inserir os dados na folha de cálculo - Analisar os dados detalhadamente, apresentando gráfico - Publicar os dados no site e comunicá-los aos colaboradores e fornecedores	Dezembro
Monitorizar quantos fornecedores consideram a A2000 um dos seus melhores clientes	N.º de respostas "Sim"/ n.º total de respostas		

#### 3.5.2 Avaliação dos Fornecedores pela A2000

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global da A2000	N.º total de avaliações com classificação de nível "3" e "4"/ n.º total de respostas ao inquérito	- Aplicar os questionários - Inserir os dados na folha de cálculo - Analisar os dados detalhadamente, apresentando gráfico - Publicar os dados no site e comunicá-los aos colaboradores e fornecedores	Dezembro

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
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</li> <li>- Dar resposta ao reclamante</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
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"> <li>- Aplicar os questionários</li> <li>- Inserir os dados na folha de cálculo</li> <li>- Analisar os dados detalhadamente, apresentando gráfico</li> <li>- Publicar os dados no site e comunicá-los aos colaboradores e financiadores</li> </ul>	Dezembro
Monitorizar o número e tipo de reclamações	N.º de reclamações		

### 3.6.2 Avaliação dos Financiadores pela A2000

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global da A2000	N.º total de avaliações com classificação de nível "3" e "4" / n.º total de respostas ao inquérito	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicar os questionários</li> <li>- Inserir os dados na folha de cálculo</li> <li>- Analisar os dados detalhadamente, apresentando gráfico</li> <li>- Publicar os dados no site e comunicá-los aos colaboradores e financiadores</li> </ul>	Dezembro
Monitorizar o número e tipo de reclamações	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
Obter uma taxa de 80% de resposta aos inquéritos de Av. da Satisfação enviados	Nº de inquéritos preenchidos/ Nº de inquéritos enviados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enviar o inquérito por correio ou email, ou aplica-lo presencialmente</li> <li>- Recolher os inquéritos e introduzir os dados na base de dados</li> <li>- Analisar os dados</li> </ul>	Dezembro
Obter uma taxa de 40% de adesão dos voluntários contactados	- Nº de contratos de colaboração estabelecidas/ Nº de contactos estabelecidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir os critérios de seleção do voluntário</li> <li>- Rececionar as inscrições que surjam por iniciativa individual</li> <li>- Contactar o potencial voluntário (que efetuou inscrição ou por sugestão da A2000)</li> <li>- Reunir com ele para informar sobre o objeto do voluntariado e avaliar as condições mútuas</li> <li>- Redigir o contrato de cooperação</li> <li>- Contratualizar um seguro de acidentes pessoais para os voluntários</li> <li>- Manter atualizado o dossier dos voluntários</li> </ul>	Semestral

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

### 3.7.2 Avaliação dos Voluntários pela A2000

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

## 4. Avaliação de Impacto pelos Stakeholders

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

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

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

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

### 4.1 Avaliação de Impacto pelos Clientes

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

*Handwritten signature and initials in blue ink.*

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
profissional dos clientes com incapacidade, dos serviços formativos	n.º de formandos que finalizaram a formação	- Analisar os dados	
Na Avaliação de Impacto, obter uma taxa de 90% de Utilidade dos conteúdos ministrados	Total de respostas de Utilidade x 100% / n.º total de respostas ao inquérito	- Contactar os ex-formandos - Inserir os dados na folha de cálculo - Analisar os dados	Até 1 ano após o término do curso
Obter uma taxa de 60% de respostas de aplicabilidade no local de trabalho, dos conhecimentos adquiridos na formação pelos formandos empregados	N.º de respostas de Aplicabilidade x 100% / n.º total de 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
Monitorizar a interferência positiva e negativa do trabalho na vida do colaborador ("Realização pessoal" e "Trabalho e espaço de vida")	N.º total de avaliações de satisfação/ n.º total de respostas ao inquérito	- Aplicar os questionários - Inserir os dados na folha de cálculo - Analisar os dados detalhadamente, apresentando gráfico para cada área - Publicar os dados no site e comunicá-los aos colaboradores	Dezembro

#### 4.3 Avaliação de Impacto dos Parceiros

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
Obter uma taxa de 90% de respostas de reconhecimento de impacto positivo dos serviços da A2000	N.º total de avaliações com classificação de nível "3" e "4" / n.º total de respostas ao inquérito	- Aplicar os questionários - Inserir os dados na folha de cálculo - Analisar os dados detalhadamente, apresentando gráfico para cada área - Publicar os dados no site e comunicá-los aos parceiros	Dezembro

#### 4.4 Avaliação de Impacto dos Fornecedores

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

#### 4.5 Avaliação de Impacto dos Voluntários

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

#### 5. Outras Participações

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

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
		participação, registrar em ata	
Obter a participação dos formandos com deficiência 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 registrar em folha própria - Implementar e divulgar as medidas advindas das sugestões dos clientes	Semestral
Obter uma taxa de 95% de participação dos clientes em reuniões relacionadas com o funcionamento/renovação dos serviços <sup>(1)</sup>	Atas das reuniões	- Preparar os clientes para a reunião: modo de participação, assuntos a abordar - Registrar em ata as presenças e participações	Semestral
Obter 100% de participação dos clientes na newsletter da A2000, de acordo com o previsto por serviço <sup>(3)</sup>	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 com parceiros	Convocatórias Atas das reuniões	- Efetuar as convocatórias - Preparar a reunião - Executar a reunião - Efetuar uma ata	Semestral
Monitorizar o nº de reuniões de parceiros, para as quais a A200 foi convocada	Convocatórias Atas das reuniões	- Participar nas reuniões - Efetuar registo da Reunião em documento próprio	Semestral

**Nota:**

- <sup>(1)</sup> - Este objetivo aplica-se apenas aos clientes que frequentam os serviços, com duração superior a 6 meses. No caso dos clientes da IPI e da Clínica Social, o convite será realizado, mas apenas se fará a monitorização dos participantes.
- <sup>(2)</sup> - Este objetivo aplica-se apenas aos clientes que frequentam os serviços, com duração superior a 6 meses, e se o evento se adequa ao seu perfil. No caso dos clientes da IPI e da Clínica Social, o convite será realizado, mas apenas se fará a monitorização dos participantes.
- <sup>(3)</sup> - Para cada serviço está estabelecida a periodicidade da participação na Newsletter:

Formação Financiada e GPS – Periodicidade Mensal

Formação Não Financiada – Sempre que ocorra esta formação

CRIP – Periodicidade Trimestral

IPI - Periodicidade Trimestral

Clínica Social – Não há obrigatoriedade na participação

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

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
<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 2014</b>	Inscrições de sócio	- Divulgar das atividades e boas práticas da A2000 - Definir um Plano de estratégias de angariação de sócios.	Semestral
<b>Aumentar em 20% a participação dos sócios nas reuniões de Assembleia-Geral 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 - Definir estratégias para estimular a participação dos sócios	Semestral
<b>Conceber e Candidatar-se a projetos de âmbito social</b>	Nº de candidaturas realizadas/Nº de candidaturas abertas	- Pesquisa de entidades financiadoras de novos projetos - Definição de novos "Projetos de Intervenção" tendo em conta o diagnóstico social realizado	Semestral
<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 IEFP - Selecionar os candidatos - Início de 4 Estágios: Técnico de Comunicação; Técnico de Informática; Psicólogo; Animador	Semestral
<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

**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 2014:

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



### 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 2014.

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 2014, 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,	Dezembro

*Handwritten signature and initials in blue ink.*

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
	Nº de respostas "Precisa Melhorar" / (Total de competências x nº de avaliadores)	globalmente, avaliação positiva - Analisar os dados	

### 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 se for necessário - Registrar as sugestões aprovadas no Plano de Qualidade - Avaliar o resultado da sua implementação	Semestral

### 1.4 Apreciação dos Recursos Humanos

Em 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

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 2013 e que têm continuidade em 2014.

RECURSOS HUMANOS	Nº DE COLABORADORES	REGIME CONTRATUAL
Revisor Oficial de Contas	1	Prestação de Serviços
Técnico Oficial de Contas	1	Prestação de Serviços
Diretor Executivo	1	Contrato c/ Termo
Diretora Técnica	1	Contrato s/ Termo
Chefe de Serviços Administrativos	1	Contrato s/ Termo
Assistente Administrativo	1	Contrato s/ Termo
Psicóloga	1	Contrato s/ Termo
	2	Contrato c/ Termo
Técnica Superior de Serviço Social (TSSS)	2	Contrato s/ Termo
Técnico de Acompanhamento e Inserção (TAI)	1	Contrato c/ Termo
Formador Interno	2	Contrato s/ Termo
Professor do 1º Ciclo	1	Contrato c/ Termo
Terapeuta Ocupacional	1	Contrato c/ Termo
<b>Total</b>	<b>16</b>	

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

RECURSOS HUMANOS	Nº DE COLABORADORES	MEDIDA DE EMPREGO
Fisioterapeuta	1	Passaporte Emprego
Terapeuta da Fala	1	Passaporte Emprego
Auxiliar de Serviços Gerais	1	Contrato de Emprego Inserção (IEFP)
Professor do 1º Ciclo	1	Estágio Profissional
Animador Sócio-Cultural	1	Estágio Profissional
<b>Total</b>	<b>5</b>	

### 1.4.2 Recursos Humanos a Contratar

O quadro seguinte apresenta o reforço de colaboradores necessário para assegurar os serviços. No caso da formação, os recursos humanos a contratar dependem da aprovação das candidaturas apresentadas para 2014.

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

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

RECURSOS HUMANOS A CONTRATAR	Nº DE COLABORADORES	REGIME CONTRATUAL
Fisioterapeuta	1	Contrato c/ Termo Certo
Formadores Internos	3	Contrato c/ Termo Certo
Formadores Externos	17	Prestação de Serviços
Terapeuta da Fala	1	Estágio Profissional
Engenheiro de Reabilitação	1	Estágio Profissional
Psicólogo	1	Estágio Profissional
Técnico de Informática	1	Estágio Profissional
Técnico de Comunicação e Multimédia	1	Estágio Profissional
Animador Sociocultural	1	Estágio Profissional
Auxiliar de Serviços Gerais	1	Contrato de Emprego Inserção
<b>Total</b>	<b>29</b>	

## 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	Oliveira	Tipologia 2.3

RECURSOS FÍSICOS	Nº	LOCAIS	SERVIÇOS
	1	Mesão Frio	Tipologia 2.3
	1	Sabrosa	Tipologia 2.3
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
Gabinetes de atendimento clínico	3	A2000-Clinica Social	Clinica Social
Sala de arrumos	1	A2000	Todos
Sala de arquivo	1	A2000	Todos
Sala de convívio	1	S. João de Lobrigos	GPS
Sala de convívio	2	Sever	GPS
WC	5	A2000	Todos
	1	Clinica Social	Clinica Social
	2	CLDS - Mesão Frio	Tipologia 2.3
	1	Oliveira - M. Frio	Tipologia 2.3
	1	Sabrosa	Tipologia 2.3
	2	Sever	GPS
	2	S. João de Lobrigos	GPS
Oficina de carpintaria	1	Banduge	GPS
Escritório	1	Banduge	GPS
Viatura de 9 lugares	3	A2000	Todos
Viatura de 5 lugares	1	A2000	Todos

## 2.2 Recursos Físicos a Requirir

RECURSOS FÍSICOS	Nº	LOCAIS	SERVIÇOS
Sala de formação teórica e WC	1	Baião	Tipologia 6.2
	1	Resende	
	1	Chaves	
	1	Montalegre	
	1	Sta. Marta de Penaguião	Tipologia 6.15

## 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 2014, a A2000 fará a renovação da certificação ISO:9001, pelo que será um ano de envolvimento dos stakeholders nos novos processos/procedimentos implementados em 2012.

A mudança de Quadro Comunitário, em 2014, e o contexto socioeconómico do país, trarão novos desafios ao nível do financiamento da A2000 e das necessidades apresentadas pelos clientes.

A política de retenção/compensação encetada em 2012 também trará mudanças comportamentais e atitudinais nos recursos humanos, pelo que ocorrerão mudanças na cultura organizacional.

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

- **Serviços:** com a introdução de novos serviços/ melhoramento dos atuais em relação às suas características iniciais, compatibilizando-os com as expectativas dos clientes. Saliente-se que para 2014 há já a previsão de um melhoramento de um serviço – Oficina dos Sorrisos – pois prevê-se que este serviço funcione 5 tardes por semana e abranja 15 pessoas.

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

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

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

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

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

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

Entende-se que a eficácia na gestão da inovação requer múltiplas atividades para monitorar e interpretar corretamente a dinâmica do ambiente, selecionar o conjunto de ameaças/oportunidades a que a organização deve responder, planejar 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 2014, 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 2014 (efetuadas neste ano e no último semestre do ano transato) / Nº de candidaturas efetuadas no último ano e meio</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Efetuar candidaturas</li> </ul>	Semestral
<b>Obter uma taxa de execução de 75% dos serviços concebidos</b>	<i>Nº de novos Planos de Serviços Implementados/ Nº de novos Planos de Serviços criados</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registrar em Ficha de Serviço todos os novos serviços</li> </ul>	Semestral
<b>Obter uma taxa de 95% de validação dos serviços criados</b>	<i>Média das Taxas de concretização de cada serviço (Nº de objetivos concretizados / Nº de objetivos definidos para o serviço)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementação dos serviços segundo a Ficha de Serviço</li> <li>- Implementação de todos os objetivos da Ficha de Serviço</li> </ul>	Semestral
<b>Obter uma taxa de 40% de adesão dos parceiros ao novo serviço</b>	<i>Nº de parceiros aderentes ao serviço / Todos os parceiros contactados</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir o perfil de parceiro para cada serviço</li> <li>- Contactar os potenciais parceiros</li> <li>- Reunir para apresentar o serviço</li> <li>- Estabelecer Protocolo de parceria</li> </ul>	Semestral

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

A2000/051/01



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 angariação de fundos	<i>Nº de medidas de promoção, divulgação, angariação estabelecidas no Plano de Marketing</i> <i>Nº de Sugestões de marketing registadas</i>	- Definir um Plano de Marketing - Registrar no impresso "Registo de Sugestões, Ocorrências, Reclamações" todas as sugestões efetuadas pelos stakeholders	Semestral
<b>Financiamento:</b> Obter uma Taxa 5% de autofinanciamento	<i>Valor angariado por autofinanciamento (venda de serviços, quotas, donativos) / Volume despendido no ano</i>	- Cobrança de quotas - Angariação de fundos - Venda de serviços - Venda de Merchandising - Execução do Balanço Orçamental	Semestral
<b>Processo:</b> monitorizar quantas alterações/melhorias ocorreram ao nível dos processos	<i>Nº de alterações efetuadas a processos/ nº de processos alterados registadas no Plano de Qualidade e Manual de Qualidade</i>	- Auditar a execução dos processos e propor melhorias/medidas corretivas/preventivas - Registrar no Plano de Qualidade todas as medidas a implementar - Alterar o Manual de Qualidade	Semestral
<b>Organizacional e de gestão:</b> monitorizar o grau de envolvimento dos stakeholders, a taxa de motivação dos colaboradores, o grau de criatividade e inovação, a taxa de reconhecimento e compensação	<i>Nº de novos Planos de Serviços ou alterações nelas efetuadas</i> <i>Nº de Sugestões de inovação registadas</i> <i>Nº de medidas de inovação organizacional implementadas e registadas em Ata</i> <i>Taxa de cumprimento do Plano de Formação Interna</i> <i>Nº de mecanismos estabelecidos ao nível do reconhecimento e compensação da criatividade</i>	- Ministrando formação sobre criatividade - Definir e implementar estratégias de motivação dos colaboradores e de fomento da criatividade - Registrar as sugestões de inovação e criatividade no Plano de Qualidade - Implementar as sugestões consideradas viáveis e divulgá-las dentro e fora da Organização - Contabilizar o grau de eficácia das iniciativas de autossustentação e de inovação - Definir um mecanismo de compensação para os colaboradores que propõem inovações que são implementadas e que revelam eficácia	Semestral

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

### 1. Avaliação do Plano de Qualidade

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

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

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

As ações de melhoria/ corretivas/ preventivas do ano de 2014 (que surjam neste ano ou provenientes do ano transato) devem ser registadas no Plano de Qualidade e deve ser monitorizada a sua concretização e eficácia.

#### 1.2 Objetivos e Operacionalização

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

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

*[Handwritten signatures and initials]*

OBJETIVOS ANUAIS	INDICADORES	ATIVIDADES A DESENVOLVER	PERIODICIDADE DA MONITORIZAÇÃO
fontes	preventivas definidas	preventivas - Avaliação da implementação, em data previamente definida	
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	- 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
Executar 100% das auditorias Planeadas	Programa de Auditorias Nº de auditorias executadas / Nº de auditorias planeadas	- Elaborar um Programa de Auditorias - Relatório da Auditoria	Semestral

## 2. Constrangimentos e Melhorias

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

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

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

Princípios EQUASS	Princípios ISO 9001: 2008
Liderança	Liderança
Recursos Humanos	Envolvimento das pessoas
Direitos	Abordagem à tomada de decisões baseada em factos
Ética	Abordagem à gestão através de um Sistema (SGQ)
Participação	Relações mutuamente benéficas com fornecedores
Parcerias	Focalização no Cliente
Orientação para o Cliente	Abordagem por processos
Orientação para os resultados	Melhoria contínua
Abrangência	
Melhoria Contínua	



# PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO - 2014 -

*K. [Signature]*  
*AD [Signature]*  
*[Signature]*

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.



*[Handwritten signature]*

### ANÁLISE DE GASTOS E RENDIMENTOS

Contas	Gastos	Orçamento 2013			Orçamento 2014
		Previsão (B)	Revisão (C)	Varição (C-B)	
61	Custo das mercadorias	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	<b>Total da 61</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>
62	Fornecimentos e Serviços Externos				
	Serviços Especializados	472.158,71 €	84.232,36 €	-387.926,35 €	53.345,00 €
	Trab. Especializados	101.160,25 €	18.983,79 €	-82.176,46 €	25.850,00 €
	Publicidade e Propaganda	28.900,00 €	7.535,40 €	-21.364,60 €	8.309,00 €
	Vigilância e Segurança	1.096,92 €	1.074,60 €	-22,32 €	1.186,00 €
	Honorários	319.151,54 €	47.086,67 €	-272.064,87 €	7.440,00 €
	Conservação e Reparação	21.850,00 €	9.551,91 €	-12.298,09 €	10.560,00 €
	Material	28.507,67 €	2.264,48 €	-26.243,19 €	4.698,00 €
	Ferramentas e Uten. Desgaste Rapido	1.207,67 €	39,87 €	-1.167,80 €	45,00 €
	Livros Doc. Técnica	5.500,00 €	0,00 €	-5.500,00 €	0,00 €
	Material de Escritório	20.600,00 €	1.122,83 €	-19.477,17 €	3.438,00 €
	Material Didáctico	0,00 €	1.101,79 €	1.101,79 €	1.215,00 €
	Artigos para Oferta	1.200,00 €	0,00 €	-1.200,00 €	0,00 €
	Outros	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	Energia e Fluidos	26.850,00 €	11.283,69 €	-15.566,31 €	12.442,00 €
	Electricidade	10.200,00 €	4.028,93 €	-6.171,07 €	4.442,00 €
	Combustíveis	15.500,00 €	6.613,91 €	-8.886,09 €	7.292,00 €
	Água	1.150,00 €	640,85 €	-509,15 €	708,00 €
	Outros fluidos	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	Deslocações e Estadas	7.380,00 €	495,15 €	-6.884,85 €	545,00 €
	Deslocações e Estadas	7.380,00 €	495,15 €	-6.884,85 €	545,00 €
	Serviços diversos	55.030,57 €	27.321,11 €	-27.709,46 €	29.611,00 €
	Rendas e Alugueres	18.000,00 €	3.563,32 €	-14.436,68 €	5.929,00 €
	Comunicação	9.714,13 €	5.429,45 €	-4.284,68 €	5.986,00 €
	Seguros	8.405,58 €	3.668,91 €	-4.736,67 €	4.045,00 €
	Despesas de representação	3.000,00 €	2.094,20 €	-905,80 €	2.309,00 €
	Contencioso e Notariado	2.952,00 €	699,04 €	-2.252,96 €	771,00 €
	Limpeza higiene e Conforto	7.600,00 €	1.002,63 €	-6.597,37 €	1.106,00 €
	Outros FSE	5.358,86 €	10.863,56 €	5.504,70 €	9.465,00 €
	<b>Total da 62</b>	<b>589.926,95 €</b>	<b>125.596,79 €</b>	<b>-464.330,16 €</b>	<b>100.641,00 €</b>
63	Gastos c/ Pessoal				
	Remunerações Certas	265.000,00 €	241.437,88 €	-23.562,12 €	245.350,00 €
	Remunerações Adicionais	0,00 €	0,00 €	0,00 €	174.545,00 €
	Encargos s/ Remunerações	55.120,00 €	50.219,07 €	-4.900,93 €	50.389,00 €
	Ac. Trabalho	5.300,00 €	1.346,85 €	-3.953,15 €	2.464,00 €
	Outros gastos c/ Pessoal	42.151,21 €	84.483,81 €	42.332,60 €	31.500,00 €
	<b>Total da 63</b>	<b>367.571,21 €</b>	<b>377.487,61 €</b>	<b>9.916,40 €</b>	<b>504.248,00 €</b>
64	Gastos de Depreciação e amorti.				
	Eq. Informático	4.578,11 €	0,00 €	-4.578,11 €	0,00 €
	Adaptação Instalações	10.432,57 €	25.485,68 €	15.053,11 €	25.485,68 €
	Eq. Básico	8.174,18 €	19.145,05 €	10.970,87 €	19.145,05 €
	Equip. Transporte	15.434,68 €	5.923,12 €	-9.511,56 €	5.923,12 €
	Ed. Outras Const	16.764,64 €	0,00 €	-16.764,64 €	0,00 €
	<b>Total da 64</b>	<b>55.384,18 €</b>	<b>50.553,85 €</b>	<b>-4.830,33 €</b>	<b>50.553,85 €</b>
68	Outros gastos e perdas				
	Impostos	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	Outros gastos e perdas				
	Quotizações	5.000,00 €	1.851,60 €	-3.148,40 €	1.400,00 €
	Outros Gasto e Perdas	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	Correcções de exerc. Anteriores	29.600,00 €	16.071,73 €	-13.528,27 €	6.000,00 €
	Custos c/ Apoios Fin. Concedidos	201.375,74 €	139.425,36 €	-61.950,38 €	223.893,00 €
	<b>Total da 68</b>	<b>235.975,74 €</b>	<b>157.348,69 €</b>	<b>-78.627,05 €</b>	<b>231.293,00 €</b>
69	Gastos e perdas de financiamento				
	Serviços Bancários	43.330,00 €	11.373,83 €	-31.956,17 €	11.800,00 €
	<b>Total da 69</b>	<b>43.330,00 €</b>	<b>11.373,83 €</b>	<b>-31.956,17 €</b>	<b>11.800,00 €</b>
	<b>Total dos gastos</b>				

**ANÁLISE DE GASTOS E RENDIMENTOS**

Contas	Rendimentos	Orçamento 2013			Orçamento 2014
		Previsto (B)	Revisto (C)	Varição (C-B)	
71	Vendas	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	<b>Total da 71</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>
72	<b>Prestação de Serviços</b>				
	Quotizações	6.250,00 €	6.000,00 €	-250,00 €	6.500,00 €
	Outros Serviços	1.615,00 €	1.160,00 €	-455,00 €	1.124,00 €
	<b>Total da 72</b>	<b>7.865,00 €</b>	<b>7.160,00 €</b>	<b>-705,00 €</b>	<b>7.624,00 €</b>
75	<b>Comp.Subsidios Exploração</b>				
	Seg.Social	38.293,20 €	38.638,80 €	345,60 €	38.638,80 €
	POPH	1.136.383,41 €	592.963,83 €	-543.419,58 €	727.366,59 €
	I.E.F.P	47.078,51 €	36.912,50 €	-10.166,01 €	63.648,00 €
	GPS	18.000,00 €	3.000,00 €	-15.000,00 €	17.000,00 €
	<b>Total da 75</b>	<b>1.239.755,12 €</b>	<b>671.515,13 €</b>	<b>-568.239,99 €</b>	<b>846.653,39 €</b>
78	<b>Outros Rendimentos e Ganhos</b>				
	Donativos	27.650,00 €	31.000,00 €	3.350,00 €	35.897,00 €
	Rendimentos suplementares	5.014,64 €	4.103,64 €	-911,00 €	10.000,00 €
	Outros rendimentos	12.875,00 €	9.033,03 €	-3.841,97 €	0,00 €
	<b>Total da 78</b>	<b>45.539,64 €</b>	<b>44.136,67 €</b>	<b>-1.402,97 €</b>	<b>45.897,00 €</b>
79	<b>Juros. Divi e rend. similares</b>				
	<b>Total da 79</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>
	<b>Total dos rendimentos</b>	<b>1.293.159,76 €</b>	<b>722.811,80 €</b>	<b>-570.347,96 €</b>	<b>800.174,30 €</b>

Resultado Liquido	
2013 - Previsto	971,68 €
2013 - Revisto	451,03 €
2014 - Orçamento Previsional	1.638,54 €



### NOTAS EXPLICATIVAS

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

Conta SNC	Designação	Valor	
	Serviços Prestados	1.124,00 €	→ Valor relativo ao Serviços prestados
	Quotas	6.500,00 €	→ Valor a receber dos associados coletivos e singulares
	<b>TOTAL</b>	<b>7.624,00 €</b>	

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

Conta SNC	Designação	Valor	
	Seg.Social	38.638,80 €	→ Anexo A
	POPH	727.366,59 €	→ Anexo B
	I.E.F.P	63.648,00 €	→ Anexo C
	Outros Subsídios	17.000,00 €	→ Anexo D
	<b>TOTAL</b>	<b>846.653,39 €</b>	

#### 78 - Outros Rendimentos

Conta SNC	Designação	Valor	
78	Donativos	35.897,00 €	→ Valor a receber dos associados coletivos e singulares
	Outros	10.000,00 €	→ Valor a receber de várias atividades
	<b>TOTAL</b>	<b>45.897,00 €</b>	900.174,39 €

#### 62+63+642 - Gastos

Conta SNC	Designação	Valor	
62	FSE	100.641,00 €	→ Anexo E
63	Gastos Pessoal	504.248,00 €	→ Anexo F
642	Gastos Amortizações	50.553,85 €	→ Anexo G
	<b>TOTAL</b>	<b>655.442,85 €</b>	

#### 61 - Custos das Vendas

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

#### 68 - Outros Gastos e Perdas

Conta SNC	Designação	Valor	
	Benefícios Processados	223.893,00 €	→ Encargos com Formandos/ Estagiários
	Quotizações	1.400,00 €	→ Quotizações a pagar à UDIPSS e Formem
	Outros Gasto e Perdas	6.000,00 €	→ Valor relativo a cortes ou despesa não elegível dos projetos financiados
	<b>TOTAL</b>	<b>231.293,00 €</b>	

#### 69 - Gastos e Perdas de Financiamento

Conta SNC	Designação	Valor	
	Serviços Bancários	11.800,00 €	→ Valor relativo à Conta Corrente e despesas de transferências
	<b>TOTAL</b>	<b>11.800,00 €</b>	898.535,85 €

1.638,54 €

**RESULTADO LIQUIDO DE 2014**



**ANEXOS**

**Anexo A**

<b>POPH - Candidaturas</b>	
6.2- Qualificação de Pessoas com Deficiências ou incapacidades	629.218,00 €
6.2- Centro de Recursos (IAOP)	21.604,00 €
6,4, nº 1 - Qualidade de Serviços e organizações	11.107,00 €
6,4, nº 2 - Qualidade de Serviços e organizações	10.690,00 €
6,15- Educação p/ Cidadania	54.747,59 €
<b>TOTAL</b>	<b>727.366,59 €</b>

**Anexo B**

<b>Seg. Social</b>	
Intervenção Precoce	38.638,80 €
<b>TOTAL</b>	<b>38.638,80 €</b>

**Anexo C**

<b>I.E.F.P.</b>	
Centro de Recursos (AC e APC)	20.436,00 €
Estágios Profissionais/CEI+	43.212,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>63.648,00 €</b>

**Anexo D**

<b>Outros Subsídios</b>	
Protocolos do GPS	17.000,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>17.000,00 €</b>

**Anexo E**

<b>62 - FSE</b>	
Trab. Especializados	25.850,00 €
Publicidade e Propaganda	8.309,00 €
Vigilância e Segurança	1.186,00 €
Honorários	7.440,00 €
Conservação e Reparação	10.560,00 €
Ferramentas e Uten.Desgaste Rapido	45,00 €
Livros Doc. Técnica	0,00 €
Material de Escritorio	3.438,00 €
Material Didáctico	1.215,00 €
Artigos para Oferta	0,00 €
Electricidade	4.442,00 €
Combustiveis	7.292,00 €
Agua	708,00 €
Outros fluidos	0,00 €
Deslocações e Estadas	545,00 €
Rendas e Alugueres	5.929,00 €

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

Comunicação	5.986,00 €
Seguros	4.045,00 €
Despesas de representação	2.309,00 €
Contencioso e Notariado	771,00 €
Limpeza higiene e Conforto	1.106,00 €
Outros FSE	9.465,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>100.641,00 €</b>

**Anexo F**

63 - Custos c/ Pessoal	
Remunerações Certas	245.350,00 €
Remunerações Adicionais	174.545,00 €
Encargos s/ Remunerações	50.389,00 €
Ac. Trabalho	2.464,00 €
Outros gastos c/ Pessoal	31.500,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>504.248,00 €</b>

**Anexo G**

Amortizações		
Eq. Informático	33,33%	0,00 €
Adaptação de Instalações	16,66%	25.485,68 €
Eq. Basico	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>

Total Gastos	
Outros Gastos	231.293,00 €
Juros	11.800,00 €
<b>Total Gastos</b>	<b>243.093,00 €</b>

## PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO - 2014 -

O Programa de Ação e Orçamento para o ano de 2014 foi elaborado pelos seguintes elementos:

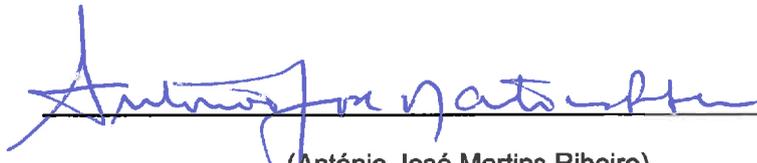
- Chefes de Projeto: Ana Antunes, Lara Carnide, Sofia Pereira, Vânia Pereira.
- Chefe dos Serviços Administrativos: Soledade Mesquita
- Técnica Oficial de Contas: Helena Reis

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

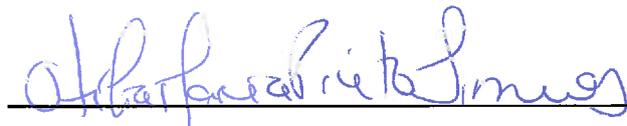
Este documento foi apresentado à Direção na reunião realizada a 5 de Novembro de 2013 e aprovado por unanimidade.

Sta. Marta de Penaguião 5 de Novembro de 2013

A DIREÇÃO,



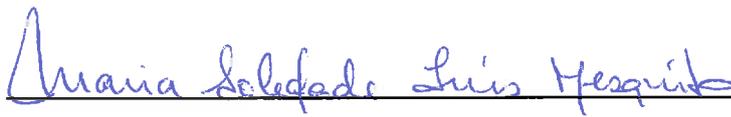
(António José Martins Ribeiro)



(Otilia Pinto Simões)



(Artur Manuel da Silva Guedes)



(Maria Soledade Luís Mesquita)



(Amadeu Araújo Cardoso)

## PARTE III – PARECER DO CONSELHO FISCAL



## PROGRAMA DE AÇÃO E ORÇAMENTO

- 2014 -

### RELATÓRIO E PARECER DO CONSELHO FISCAL

----- Aos oito dias do mês de novembro do ano dois mil e treze, às vinte e uma horas e trinta minutos, 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.<sup>a</sup> Ana Maria Monteiro dos Santos; e Fernando Carvalho Teixeira, ambos vogais. -----

----- No cumprimento dos Estatutos da A2000 vem o Conselho Fiscal apresentar o seu Relatório e Parecer sobre o Programa de Ação e Orçamento para o ano dois mil e catorze, apresentados pela Direção. -----

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

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

----- a) O orçamento foi elaborado considerando a execução dos projetos, cujas candidaturas apresentadas (POPH: 6.2- Qualificação de Pessoas com Deficiências ou Incapacidades e Centro de Recursos; 6.4 – Qualidade de Serviços e Organizações; 6.15 - Educação para a Cidadania; Segurança Social: Intervenção Precoce na Infância; IEFP: Centro de Recursos; Estágios Profissionais/CEI+; Protocolos do GPS), **totalizam os gastos de 898.535,85€.** -----

----- b) O orçamento para dois mil e catorze assentou numa projeção dos dados da revisão do orçamento para dois mil e treze, da sua execução ao mês de setembro, e ainda das candidaturas já apresentadas para o ano dois mil e catorze; -----

----- c) Os **rendimentos no valor de 900.174,39€** resultam essencialmente do financiamento das seguintes entidades: -----

----- POPH: 727.366,59€; -----

----- IEFP: 63.648,00€; -----

----- Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social: 38.638,80€; -----

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

----- Quotizações, donativos e outros ganhos: 53.521,00€; -----

----- d) Os gastos previstos no montante de 898.535,85€ estão assegurados por proveitos; -----

----- e) O orçamento para o ano dois mil e catorze apresenta um **resultado esperado positivo de 1.638,54€**. -----

----- 3. Nesta conformidade **somos de parecer que os associados aprovelem o Programa de Ação e Orçamento para o ano de dois mil e catorze** apresentados pela Direção. -----

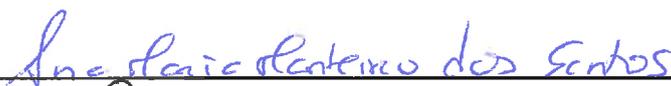
----- E nada mais havendo a tratar, foi encerrada a reunião, eram vinte e três horas e trinta minutos, do dia oito de novembro de dois mil e treze, da qual se lavrou a presente ata que, depois de lida, vai ser assinada nos termos regulamentares.-----

## O CONSELHO FISCAL



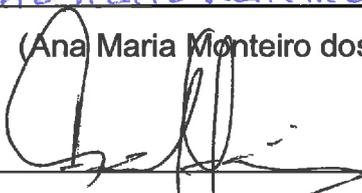
---

(Cesário Mesquita Ferreira, Presidente)



---

(Ana Maria Monteiro dos Santos, Vogal)



---

(Fernando Carvalho Teixeira, Vogal)