



RELATÓRIO SEMESTRAL - 2012 -

A2000/068/01

Handwritten signature and initials

Pág. 2

ÍNDICE

Pág.

INTRODUÇÃO	3
PARTE 1: ANÁLISE DAS AÇÕES EXECUTADAS	7
1. EIXO 2 do POPH - Adaptabilidade e Aprendizagem ao Longo da Vida: Tipologia de Intervenção 2.3 – Formações Modulares Certificadas	8
2. EIXO 6 do POPH - Cidadania, Inclusão e Desenvolvimento Social: Tipologia de Intervenção 6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência ou Incapacidade	10
3. Empresa de Inserção – Insercarp-Carpintaria	20
4. Resposta Social de Intervenção Precoce na Infância (IPI)	26
5. Gabinete Psicossocial (GPS)	28
6. Internacionalização	33
7. Divulgação	34
8. Estágios Profissionais	38
9. Ações Transversais a todas as áreas de intervenção	39
10. Desenvolvimento dos Colaboradores E Órgãos Sociais	42
PARTE 2: RECURSOS ENVOLVIDOS	48
1. Recursos	49
2. Financiadores e Parceiros	53
PARTE 3: ANÁLISE GLOBAL DA EXECUÇÃO DO PROGRAMA DE AÇÃO	56
1. Apreciação global da taxa de execução dos objetivos propostos	57
2. Qualidade dos serviços, em síntese	58
PARTE 4: CONSTRANGIMENTOS E MELHORIAS/ MEDIDAS CORRETIVAS	63
INTRODUÇÃO	64
1. Constrangimentos detetados em 2012	64
2. Melhorias/ Medidas Corretivas implementadas ou a implementar	68
PARTE 5: CONTAS	72

INTRODUÇÃO

O Relatório Semestral avalia o grau e qualidade de execução de todas as ações previstas no Programa de Ação e Orçamento para 2012. Consiste numa estratégia de monitorização do grau de cumprimento do referido Programa, permitindo aferir as ações para o 2º semestre.

Obviamente que, ao traduzir as áreas de maior concretização do Programa de Ação, reflete os eixos do Plano Estratégico onde as políticas estão a ser implementadas com maior ou menor eficácia.

No final apresentam-se as melhorias a implementar no 2º semestre.

Foi com base nos 7 Eixos fundamentais do Plano Estratégico que se elaborou o Programa de Ação e Orçamento, de modo a comportar ações que promovam a concretização das políticas estabelecidas naqueles Eixos. Contudo, ocorreram algumas circunstâncias externas que impediram a concretização de algumas ações. Assim, por Eixo e Objetivos Estratégicos, resumidamente, referem-se as ações previstas e se foram, ou não, executadas neste 1º semestre de 2012:

➤ EIXO. FORMAÇÃO

OBJETIVOS:

- Melhorar a qualidade da formação
- Promover a diversificação da oferta formativa

No âmbito deste Eixo executaram-se as seguintes ações:

- ✓ Áreas de formação que envolveram 42 formandos, no âmbito do POPH - Tipologia de Intervenção 6.2 - Qualificação de Pessoas com Deficiência ou Incapacidade. Estas ações são de continuidade, pois tiveram início em anos transatos.
- ✓ Empresa de Inserção, na área de Carpintaria, ao abrigo do Programa Empresas de Inserção do IEFP. Esta ação envolveu, em 2012, duas pessoas cujo contrato terminou no 1º semestre. Por decisão da Direção esta atividade cessou em abril.

Não se iniciaram as seguintes ações:

- ✓ Cursos de Educação Formação de Adultos - POPH - Tipologia de Intervenção 2.2.
- ✓ Ações de Formação Modular Certificada - POPH - Tipologia de Intervenção 2.3 – estas foram aprovadas no final do 1º semestre, pelo que a sua execução terá início no 2º.

➤ EIXO. CLIENTES

OBJETIVOS:

- Promover o acolhimento integrador dos clientes na A2000
- Promover a integração social, comunitária e profissional dos clientes

No âmbito deste Eixo executaram-se as ações:

- ✓ Intervenção Precoce na Infância, no âmbito do Acordo de Cooperação com a Segurança Social, para 36 crianças (30 protocoladas e 6 em supervisão).
- ✓ Gabinete Psicossocial, uma iniciativa da A2000 de apoio a famílias e indivíduos com o objetivo de promover o desenvolvimento de competências ao nível dos Saberes “Ser”, “Fazer” e “Aprender”, com a cooperação, ao nível financeiro, da Câmara Municipal de Sta. Marta de Penaguião e de 4 Freguesias (Medrões, S. Miguel de Lobrigos, S. João de Lobrigos e Sever)

➤ **EIXO. INTERNACIONALIZAÇÃO**

OBJETIVOS:

- **Implementar a internacionalização da A2000**

A iniciativa de expandir as suas ações para países em vias de desenvolvimento, constitui simultaneamente um movimento de inovação e de transferência de conhecimento (Objetivo estratégico do Eixo de Desenvolvimento e Inovação) e a resposta a uma ambição de internacionalização. **A ação prevista ainda não foi iniciada:**

- ✓ Formação Profissional para Mulheres, no Distrito Urbano nº4 de Maputo – Moçambique,

➤ **EIXO. ORGANIZAÇÃO E GESTÃO**

OBJETIVOS:

- **Promover uma gestão de proximidade, participativa, transparente e com critérios de qualidade**
- **Melhorar a qualidade da organização**
- **Melhorar a comunicação interna e externa**

Este Eixo é omnipresente a toda a instituição, pois o funcionamento de cada elemento está integrado num conjunto de políticas, estratégias e valores que fundamentam todas as ações, cuja finalidade última é o desenvolvimento do indivíduo e da comunidade. Esta mensagem interna, que se prende com a Missão da A2000, expressou-se nas seguintes ações:

- ✓ Qualidade dos Serviços - no âmbito do EQUASS, deu-se continuidade às boas práticas adquiridas, através de ações de monitorização de resultados e melhoria contínua.
- ✓ Divulgação – envolveu todas as ações de divulgação das iniciativas e boas práticas da A2000 (manutenção do site; Newsletter “Viver e Aprender; Facebook; publicação de atividades/notícias sobre a A2000 na imprensa regional).
- ✓ Ações transversais – relacionadas com os normativos explícitos nos estatutos da A2000, primordialmente de cariz associativo, cultural e/ou socioprofissional e que formalizaram e revelaram o funcionamento da A2000.
- ✓ Recursos Humanos e Físicos a afetar aos Projetos – revelando o que a A2000 possui, onde investiu e o que ainda precisa.

- ✓ Parcerias a manter/promover na prossecução dos Projetos – neste capítulo fica patente a abertura da A2000 ao exterior e a importância dos parceiros na plena execução dos seus propósitos.
- ✓ Orçamento: todas as ações têm um custo, neste capítulo revelam-se os custos de cada projeto.

➤ EIXO. COLABORADORES

OBJETIVOS:

- Aumentar a qualificação dos colaboradores
- Reforçar as competências profissionais para aumentar a produtividade
- Aumentar a motivação de todos colaboradores

No âmbito deste Eixo executou-se a seguinte ação:

- ✓ Desenvolvimento dos Colaboradores e Órgãos Sociais – esta ação envolveu várias iniciativas (Avaliação das necessidades, Avaliação do Desempenho, Plano de formação Interno) com o objetivo de promover o desenvolvimento pessoal e profissional de cada colaborador de uma forma integradora e coerente com as políticas e os princípios da A2000.

Não se realizou a seguinte ação:

- ✓ Estágios Profissionais.

➤ EIXO. DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

OBJETIVOS:

- Incrementar as ações de transferência de conhecimento
- Estabelecer parcerias estratégicas

E

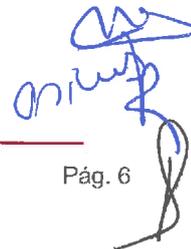
➤ EIXO. DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO

OBJETIVOS:

- Contribuir para o desenvolvimento comunitário
- Promover o trabalho em parceria para o apoio aos públicos mais desfavorecidos

Estes dois Eixos foram transversais a todas as ações.

O trabalho em parceria foi uma constante diária, pois o público-alvo da intervenção da A2000 é multiproblemático e exige abordagens sistémicas e ecológicas, por forma a que a mudança seja de qualidade, isto é, que vá ao encontro das expectativas e necessidades do cliente e assente na participação deste, mas sempre apoiada pelos diferentes intervenientes.



Em termos de inovação salienta-se o trabalho de preparação iniciado neste semestre para efetuar candidatura ao sistema de qualidade ISO 9001.

Parte 1: ANÁLISE DAS AÇÕES EXECUTADAS

**1. EIXO 2 do POPH - Adaptabilidade e Aprendizagem ao Longo da Vida:
Tipologia de Intervenção 2.3 – Formações Modulares Certificadas**

1. FINALIDADE

O Eixo 2 tem como principal objetivo o reforço da qualificação da população adulta ativa, contribuindo para o desenvolvimento das suas competências e aumento das suas qualificações.

O facto das ações a ministrar serem Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD) retiradas dos Referenciais da ANQ (Agência Nacional para a Qualidade), de nível II e III (capitalizáveis), permite a elevação dos níveis de qualificação dos adultos, num determinado percurso formativo, com vista à obtenção de uma qualificação correspondente a uma determinada saída profissional.

2. AÇÕES PREVISTAS e MINISTRADAS

Neste primeiro semestre de 2012, estavam previstos 18 ações de formação, em 4 concelhos (Sta. Marta de Penaguião, Mesão Frio, Peso da Régua e Sabrosa), no entanto estes não se realizaram, pois a aprovação da candidatura pela Entidade Financiadora apenas ocorreu em final de Junho/2012.

4. EXECUÇÃO FÍSICA

4.2 Objetivos Específicos: avaliação

Nesta tipologia estabeleceram-se, no Programa de Ação, 12 objetivos. Como a aprovação do projeto apenas ocorreu em Junho, neste 1º semestre nenhuma foi executada, pelo que os 9 objetivos que lhe dizem respeito não foram avaliados.

Objetivos Anuais	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Na avaliação de impacto, obter uma taxa de utilidade dos conteúdos ministrados de 95%	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicaram-se, via telefone, os questionários a 174 pessoas (253 ex-formandos) dos 17 cursos ocorridos entre Janeiro/2011 a Junho/2011 - o que significa que responderam 100% dos ex-formandos - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados 	<p>>> Objetivo concretizado</p> <p>Taxa de utilidade dos conteúdos ministrados: 100%</p> <p>>> Todas as Atividades se concretizaram</p>

Objetivos Anuais	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Obter uma taxa de 40% de respostas de aplicabilidade no local de trabalho, dos conhecimentos adquiridos na formação pelos formandos empregados	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicaram-se, via telefone, os questionários a 174 pessoas (253 ex-formandos) dos 17 cursos ocorridos entre Janeiro/2011 a Junho/2011 - o que significa que responderam 100% dos ex-formandos: 103 Pessoas referiram que os conhecimentos adquiridos na formação, foram aplicáveis à sua atividade profissional - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados 	<p>>> Objetivo concretizado</p> <p>Taxa de aplicabilidade no local de trabalho, dos conhecimentos adquiridos na formação: 84%</p> <p>>> Todas as Atividades se concretizaram</p>
Monitorizar os motivos da não aplicabilidade dos conhecimentos	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicaram-se os questionários a ex-formandos via telefone: 15 pessoas referiram que os conteúdos eram desadequados a sua atividade profissional. - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados 	<p>>> Objetivo concretizado</p> <p>>> Taxa Global: 12%</p> <p>>> Todas as Atividades se concretizaram</p>

5. Taxa de concretização dos objetivos anuais

Os 3 objetivos passíveis de serem concretizados neste semestre foram-no plenamente (100%).

**2. EIXO 6 do POPH - Cidadania, Inclusão e Desenvolvimento Social: Tipologia de Intervenção
6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência ou Incapacidade**

1. FINALIDADE

A finalidade desta tipologia de intervenção é promover ações que visem a aquisição e o desenvolvimento de competências profissionais, tendo em vista potenciar a empregabilidade das pessoas com deficiência ou incapacidade, orientadas para o exercício de uma atividade no mercado de trabalho.

2. AÇÕES PREVISTAS e MINISTRADAS

Em 2012 ministrou-se formação em duas áreas:

- Serviços Pessoais e à Comunidade
- Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade

A formação foi frequentada por 42 formandos: 29 formandos transitaram do ano de 2011. Iniciaram formação 13 formandos – o que incluiu a substituição de 4 desistentes.

3. CRONOGRAMA

A notificação da decisão de aprovação ocorreu a 30/04/2012, contudo a formação de continuidade decorreu desde o dia 2 de Janeiro/2011.

Em 29/05/2012 realizou-se um Pedido de Alteração à candidatura prevista, para preencher as quatro vagas, provenientes das rescisões ocorridas.

Todas as ações de formação, cujo percurso era em sala, decorreram em Sta. Marta de Penaguião, de Segunda a Sexta-Feira, entre as 10 e as 17 horas, com uma hora de intervalo para almoço e dois intervalos de 15 minutos cada, um de manhã e outro de tarde.

Os formandos que se encontram a realizar FPCT (Formação Prática em Contexto de Trabalho), foram reunidos numa turma e frequentaram formação em sala, apenas uma vez por semana - nos restantes dias realizaram FPCT.

Segue-se a descrição dos dados cronológicos e de execução física, das ações de formação decorridas durante o 1º semestre de 2012:

Quadro I – Ações de Formação (dados cronológicos e de exequibilidade)

Cursos	Formandos abrangidos	Início e Fim	Nº de Dias	Horas Monitoradas	Volume Previsto	Volume Executado
1 – Serviços Pessoais e à Comunidade	1	02/01/2012 16/01/2012	10	59.5	59.5	59,5
2 – Serviços Pessoais e à Comunidade	3	02/01/2012 28/02/2012	40	242	726	708
3 – Serviços Pessoais e à Comunidade	3	02/01/2012 03/05/2012	83	494	1482	1476
4 – Serviços Pessoais e à Comunidade	2	02/01/2012 24/09/2012	160	864	1728	1708
5 – Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade (1)	8	02/01/2012 31/12/2012	144	864	6912	5568
6 – Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	1	02/01/2012 31/12/2012	144	864	864	864
7 – Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade (1)	11	02/01/2012 31/12/2012	144	864	9504	8137,5
8 – Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	12	02/01/2012 31/12/2012	103	618	7416	7323
9 – Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	1	02/01/2012 31/12/2012	96	576	576	576
Total	42		924	5386h	29208h	26420h

(1) Estes cursos demonstram um volume executado inferior face ao previsto, visto que existiram em cada um deles duas desistências (total de 4) que apenas foram substituídas posteriormente: três no curso 8 e uma no curso 9.

Análise do Quadro I:

Este Quadro apresenta as 7 ações previstas em Programa de Ação e as 2 ações de formação não previstas, mas que decorreram durante o primeiro semestre do ano de 2012 na sequência da aprovação da candidatura para 2012 e do Pedido de Alteração realizado para substituição dos formandos desistentes. Estas 9 ações envolveram 42 formandos.

Como se pode verificar há ações com apenas 1 formando, pois cada ação reúne apenas os formandos que vão realizar o mesmo percurso. Esta disparidade de percursos deve-se às diferentes datas de início da ação.

Quando um novo elemento entra para a vaga ocorrida, desenha-se um novo percurso adequado ao perfil de entrada do formando. Como existem unidades formativas em comum, os formandos foram agrupados em 3 turmas, conforme a similitude dos percursos.

4. EXECUÇÃO FÍSICA

4.1 Público-Alvo

Todos os clientes deste Programa de Formação são inativos ou Desempregados de Longa Duração (DLD), com deficiência ou incapacidade e idade legal para trabalhar.

Seguem-se os quadros representativos da população-alvo ao nível das habilitações, faixa etária e tipo de deficiência.

Quadro II - Distribuição da População, por faixa etária

Escala etária	Transitados de 2011		Admitidos em 2012		Desistências/rescisões	
	M	F	M	F	M	F
15-19	6	2	0	1	1	0
20-24	3	2	1	1	0	0
25-34	6	3	5	4	1	2
35-44	0	3	0	1	0	0
Total	15	10	6	7	2	2

Análise do Quadro II

Relativamente à idade dos formandos observa-se que:

- 50% dos formandos com idade compreendida entre os 25 e os 34 anos;
- 24% dos formandos com idade compreendida entre os 15 e os 19;
- 17% dos formandos com idade compreendida entre os 20 e os 24;
- 10% com idade superior a 35 anos.

Quadro III - Distribuição da População, por habilitação

Habilitações	Transitados de 2011		Admitidos em 2012		Desistências/rescisões	
	M	F	M	F	M	F
Pré-escolar	0	2	1	0	0	0
1º ciclo	3	2	1	1	1	2

Quadro III - Distribuição da População, por habilitação (Cont.)

Habilitações	Transitados de 2011		Admitidos em 2012		Desistências/rescisões	
	M	F	M	F	M	F
2º ciclo	5	1	0	1	0	0
3º ciclo	6	3	2	2	1	0
Secundário	1	2	2	3	0	0
Total	15	10	6	7	2	2

Análise do Quadro III

Relativamente às habilitações dos formandos observa-se que:

- 29% possui o 3º ciclo;
- 24% possui o 1º ciclo;
- 19% possui o secundário;
- 17% possui o 2º ciclo;
- 17% é analfabeto.

Quadro IV - Distribuição da População, por tipo de deficiência /incapacidade

Tipo de def./inca.	Transitados de 2011		Admitidos em 2012		Desistências/rescisões	
	M	F	M	F	M	F
Intelectual	11	6	2	3	2	2
Auditiva	1	0	0	1	0	0
Musc-esq	0	2	0	3	0	0
Psicológicas	3	0	4	0	0	0
F.G.Sensitivas	0	2	0	0	0	0
Total	15	10	6	7	2	2

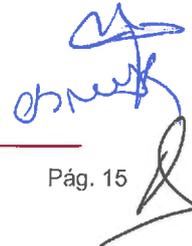
Análise do Quadro III

Relativamente ao tipo de deficiência dos formandos observa-se que:

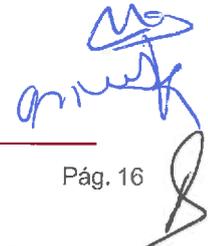
- 62% tem deficiência intelectual, prevalecendo nesta classe o género masculino (58%);
- 17% tem deficiência psicológica;
- 12% tem deficiência músculo-esquelética;
- 7% tem deficiência auditiva;
- 4,7% tem deficiência das Funções Gerais da Sensibilidade.

4.2 Avaliação dos Objetivos Específicos

Objetivos Anuais	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Obter uma taxa de rescisão de contratos de formação inferior a 14%	<ul style="list-style-type: none"> - Recolheu-se o n.º de contratos assinados - Registou-se o n.º de contratos rescindidos <ul style="list-style-type: none"> - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados - Acompanhou-se a integração dos formandos na formação - Apoiou-se o formando e família ao longo do seu processo formativo 	<p>>> Objetivo concretizado</p> <p>Taxa de rescisão: 13,8% (quatro rescisões)</p>
		<p>>> Melhorias</p> <p>A taxa anual foi alcançada no 1º semestre, investir na motivação dos formandos para que não ocorram mais rescisões/desistências.</p>
Obter 95% de taxa de certificação	<ul style="list-style-type: none"> - Ministrou-se formação utilizando métodos e técnicas motivadoras <ul style="list-style-type: none"> - Avaliou os formandos - Inseriram os dados na base - Analisaram-se os dados 	<p>>> Objetivo não concretizado, mas em curso</p> <p>Taxa de certificação: 85,7%</p>
<p>Nota: Terminaram formação 7 formandos, mas um não foi certificado, pois não concretizou os objetivos do referencial.</p>		
Obter 70% de integrações profissionais	<ul style="list-style-type: none"> - Realizou-se prospeções de locais para FPCT e/ou integração profissional - Realizou-se o acompanhamento dos formandos em FPCT <ul style="list-style-type: none"> - Apoiaram-se os formandos e as entidades promotoras durante a FPCT - Apoiaram-se as entidades nos processos de candidatura aos apoios do IEFP - Recolheu-se o n.º de contratos celebrados - Inseriram-se os dados na base - Analisaram-se os dados 	<p>>> Objetivo em curso</p> <p>Taxa atual de integração: 28,6%</p>
		<p>>> Todas as atividades foram concretizadas</p> <p>>> Melhorias</p> <p>Insistir junto do IEFP no sentido de agilizar a aprovação das medidas de apoio à integração dos 4 formandos já candidatados.</p>
<p>Nota: Terminaram a formação, neste semestre, 7 formandos, destes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Um ficou integrado ocupacionalmente; - Dois não realizaram contrato de trabalho. - Quatro (2 que terminaram em fevereiro e 2 em maio) serão integrados assim que o IEFP aprove os apoios para a integração - é de salientar que o tempo de resposta para a aprovação de candidaturas é atualmente de 5/6 meses - assim existirão várias aprovações no segundo semestre. <p>Desta forma, embora esteja integrado apenas um formando, prevê-se a integração de mais 4 se o IEFP aprovar os apoios à contratação, atingindo uma taxa de integração de 71%.</p>		



Objetivos Anuais	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>Obter 90% de respostas de satisfação (nível "3" e "4") dos formandos na avaliação da formação, em termos globais</p>	<p>- Aplicar os questionários - Inserir os dados na base - Analisar os dados</p>	<p>>> Não monitorizados</p>
<p>Obter 100% de respostas de satisfação (nível "3" e "4") na avaliação do desempenho do formador</p>		
<p>Obter 90% de respostas de satisfação (níveis 3 e 4) dos formandos com o local de FPCT</p>		
<p>Obter 90% de respostas de satisfação (níveis 3 e 4) dos formandos com o trabalho da TAI</p>		
<p>Obter 95% de respostas de satisfação (nível 3 e 4) das entidades de FPCT</p>		
<p>Obter 90% de respostas de satisfação (nível "3" e "4") dos formadores relativamente à formação em geral</p>		
<p>Nota: Tendo em consideração as alterações dos processos-chave da A2000 as avaliações de satisfação a todos os stakeholders serão efetuadas apenas no final do ano.</p>		
<p>Realizar os PI's dos formandos, até 2 meses após o contrato de formação</p>	<p>- 38 PI's preenchidos (não foram contabilizados os PI's dos formandos que rescindiram) - Conceberam-se 155 objetivos e concretizaram-se 137 (Taxa de 88%)</p>	<p>>> Objetivo concretizado Todas as atividades foram realizadas</p>



Objetivos Anuais	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>Obter uma taxa de Eficácia dos PI's de 70%</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Promoveram-se as ações previstas nos PI's - Monitorizaram-se trimestralmente os PI's de acordo com a Escala de Avaliação do PI - Inseriram-se os dados no impresso "Cálculo da Eficácia do PI" - Analisou-se a Eficácia por PI e no global - Realizou-se intervenção nas áreas que condicionam a aprendizagem: 130 Acompanhamentos a clientes e significativos (inclui visitas domiciliárias, atendimentos em Gabinete e contactos telefónicos com as famílias); 2 avaliações e 52 atendimentos psicológicos; 5 acompanhamentos a serviços; 269 acompanhamentos de FPCT 	<p>>> Objetivo concretizado</p> <p>Taxa de eficácia dos PI's: 87% (33 PI's Eficazes)</p> <p>Todas as atividades foram realizadas</p>
<p>Após um ano do termo da formação obter uma taxa de integração profissional de 70%</p>		<p>>> Não monitorizado</p>
<p>Após um ano do término da formação, obter uma taxa de 70% de aplicabilidade no local de trabalho, dos conhecimentos adquiridos na formação</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Contactar os ex-formandos - Aplicar os questionários 	<p>>> Não monitorizado</p>
<p>Após um ano do termo da formação obter uma taxa de integração profissional de 70%</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Inserir os dados na folha de cálculo - Analisar os dados 	<p>>> Não monitorizado</p>
<p>Após um ano do término da formação, obter uma taxa de 70% de aplicabilidade no local de trabalho, dos conhecimentos adquiridos na formação</p>		<p>>> Não monitorizado</p>

Objetivos Anuais	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>Nota: esta avaliação faz-se um ano após a conclusão do curso, em 2011, ninguém terminou no 1º semestre, logo este objetivo apenas será avaliado no 2º semestre.</p>		
<p>Obter uma execução física de 95%</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Executou-se o projeto tal como previsto em candidatura - Realizaram-se 9 reuniões pedagógicas - Ministrou-se formação cumprindo todos os requisitos da DGERT <ul style="list-style-type: none"> - Constituiu-se dossier Técnico-Pedagógico - Inseriram-se os dados no SIIFSE 	<p>>> Objetivo não concretizado, mas em curso</p> <p>Taxa de execução física: 90% (calculada em função das horas previstas para o semestre)</p> <p>>> Todas as atividades foram concretizadas</p>
<p>Obter uma execução financeira de 95%</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Executou-se o projeto tal como previsto em candidatura - Inseriram-se os dados no SIIFSE - Constituiu-se/Atualizou-se o Dossier Contabilístico <ul style="list-style-type: none"> - Efetuaram-se os Reembolsos - Efetuaram-se os Pedido de Pagamento de Saldo 	<p>>> Objetivo não concretizado, mas em curso</p> <p>Taxa de execução financeira: 54% (calculada face a verba anual)</p>
<p>Nota: A execução física ficou aquém do previsto em 5%, pois ocorreram faltas e 4 rescisões o que envolveu alguns dias em que os cursos não estiveram completos.</p> <p>No caso da execução financeira, esta ultrapassou em 4% o valor para o semestre.</p>		

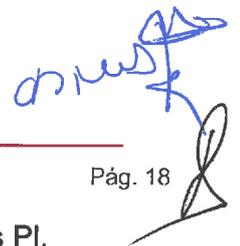
4.3 Análise das Desistências/Rescisões

No primeiro semestre de 2012 desistiram 4 formandos:

- Uma formanda desistiu porque o marido se encontrava com uma doença terminal e necessitava de acompanhamento permanente;
- Um formando deixou de comparecer à formação, pelo que se realizou uma visita domiciliária no sentido de esclarecer os motivos, nesta o pai referiu que o formando não mostrava interesse e se recusava a realizar Formação Prática em Contexto de Trabalho;
- Uma formanda desistiu porque não conseguia conciliar a formação com as suas funções parentais, principalmente quando os filhos adoeciam;
- Um dos formandos, começou a ter comportamentos desadequados, sendo advertido oralmente por diversas vezes e a família contactada. Como a desadequação comportamental estava relacionada com perturbações psíquicas que a medicação não conseguia controlar, a família decidiu rescindir.

5. Taxa de concretização dos objetivos do Programa de Ação

No programa de Ação e Orçamento para 2012 foram previstos 17 objetivos operacionais, sendo que 10 deles apenas se monitorizarão no final do ano. Assim, neste semestre, executaram-se 7 objetivos dos 17 propostos, cujos resultados foram os seguintes:



- 3 foram plenamente concretizados: Taxa de rescisão, PI realizados e eficácia dos PI.
- 4 estão em curso:
 - taxa de certificação - uma pessoa não foi certificada;
 - taxa de integração - 4 integrações estão em curso, apenas 1 não ficou integrado;
 - taxas de execução física e financeira – há um desfasamento pequeno face ao esperado, pois ocorreram faltas e rescisões.

Assim, face aos 7 objetivos passíveis de serem executados no 1º semestre, concretizaram-se 3, obtendo-se uma taxa de concretização de **43%**.

3. EMPRESA DE INSERÇÃO – Insercarp-Carpintaria

1. FINALIDADE

A Empresa de Inserção – na área da carpintaria - visa a criação de postos de trabalho para a satisfação de necessidades sociais não satisfeitas pelo normal funcionamento do mercado e para a promoção do desenvolvimento socioeconómico do concelho.

Pretende combater a pobreza e exclusão social, através da inserção ou da reintegração profissional, visando a aquisição e o desenvolvimento de competências pessoais, sociais e profissionais adequadas ao exercício de uma atividade na área da carpintaria.

2. AÇÕES PREVISTAS e EXECUTADAS

A Empresa de Inserção iniciou, em 2010, um novo ciclo, reduzindo o seu efetivo para 5 pessoas e mantendo a sua atividade em Banduge, concelho de Sta. Marta de Penaguião, porém a 18 de abril de 2012 terminou o seu funcionamento.

A decisão de extinção da Empresa de Inserção foi tomada no segundo semestre de 2011, determinando-se não renovar os contratos de trabalho existentes, nem integrar novos elementos em formação, devido à baixa procura dos serviços de carpintaria, como consequência da diminuição da atividade económica na área da construção civil, aliada ao período de intervenção externa em vigor em Portugal.

3. CRONOGRAMA

O percurso de cada pessoa dentro da Empresa de Inserção – Insercarp funciona por ciclos de dois anos e meio, isto quer dizer que cada pessoa inserida na Empresa realiza formação nos primeiros 6 meses, após os quais celebra um contrato de trabalho/profissionalização de um ano, renovável por igual período. Visto que o contexto foi alterado no ano anterior, os ciclos de formação/profissionalização deixaram de ser cumpridos, isto é conforme os contratos de profissionalização terminaram, as pessoas não foram substituídas.

Enquanto se manteve em funcionamento, a Empresa funcionou cinco dias por semana, das 8.30h às 17.30 horas, num total de 8 horas diárias.

4. EXECUÇÃO FÍSICA

4.1 Público-Alvo

Devido aos motivos supramencionados, a Empresa de Inserção comportou apenas 2 elementos, neste semestre, que realizaram os trabalhos de carpintaria existentes.

A InSerCarp-Carpintaria, cujo objetivo é a integração de pessoas desempregadas e em situação de desfavorecimento (enquadrável na Portaria nº348-A/98, de 18 de Junho) face ao mercado de trabalho, funcionou até ao término do último contrato de trabalho, a 18 de abril de 2012. Assim, apenas operaram na empresa, dois profissionalizandos que terminaram o contrato de trabalho em março e abril, respetivamente.

Segue-se a sua caracterização, ao nível do género, faixa etária, habilitações, beneficiário de RSI:

Quadro I - Distribuição da População por Género, Faixa Etária, Habilitações

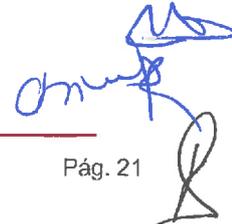
	Sexo		Habilitações			Faixa Etária			
			2º Ciclo	3º Ciclo	Secund.	15-24	25-34	35-44	45-64
Indivíduos que frequentaram a Carpintaria	H	1	0	1	0	1	0	0	0
	M	1	0	0	1	0	1	0	0
TOTAL	H+M	2	0	1	1	1	0	0	

Quadro II - Distribuição da População pela Situação Face ao Emprego e ao RSI e por Género

Situação Face ao Emprego e ao RSI, à data de ingresso na Empresa	Nº de Indivíduos	
	Femin.	Masc.
DLD	0	0
NDDL	1	1
TOTAL	1	1
Beneficiário de RSI	1	0

Atendendo aos dois elementos integrados na empresa, os Quadros I e II revelam que trabalharam neste ano um homem e uma mulher, com habilitações iguais ou superiores ao 3º ciclo e idade compreendida entre os 15 e os 34 anos.

Quanto à situação face ao emprego os dois eram “Desempregados à menos de 1 ano – NDDL” e uma era “Beneficiário do RSI”



4.2 Avaliação dos Objetivos Específicos

Objetivos Anuais	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados/ Melhorias a Implementar
Implementar um Plano de reestruturação e recuperação da Empresa, sem apoio do IEFP	- Definiu-se um modelo de gestão para o primeiro semestre do ano (até ao fecho da empresa)	>> Objetivo não cumprido
<p>Nota: Duas atividades propostas no Programa de Ação não foram executadas (contratação de um carpinteiro e angariação de clientes): efetuaram-se vários contatos com carpinteiros locais, nenhum mostrou capacidade/motivação para gerir empresa, pelo que a angariação de clientes não se efetuou.</p>		
Obter uma taxa de concretização de obra de 70%, face à divulgação realizada dos serviços da Empresa de Inserção	<ul style="list-style-type: none"> - Realizaram-se objetos pequenos para venda ao público (Feira Social de Mesão Frio e na Feira Cultural de Santa Marta de Penaguião) - Publicaram-se, até maio, 4 anúncios na Newsletters da A2000 - Dinamizou-se a loja online com os produtos/obras efetuados, porém não se efetuou qualquer venda, venderam-se alguns nos eventos em que a A2000 participou - Manteve-se o portfólio de obras realizadas atualizado 	<p>>> Objetivo não cumprido</p> <p>>> Todas as atividades previstas foram concretizadas</p>
Ministrar Formação em contexto de trabalho até à data da extinção da Empresa de Inserção	<ul style="list-style-type: none"> - Apesar da A2000 disponibilizar os serviços psicossociais, o profissionalizando que precisaria deles recusou - Efetuaram-se os registos de acompanhamento - Produziram-se apenas pequenos trabalhos de carpintaria 	<p>>> Objetivo não cumprido</p> <p>>> Todas as atividades foram concretizadas</p>
<p>Nota: Não se ministrou formação tecnológica na Insercarp pois não existiu um formador capaz de efetuar esse acompanhamento. Um profissionalizando foi colocado numa empresa, mas devido a alguns comportamentos saiu e recusou-se a integrar uma nova empresa para criar possibilidade de integração.</p>		
Obter uma taxa de faltas injustificadas dos profissionalizandos igual/inferior a 0,3%	<ul style="list-style-type: none"> - Recolheu-se mensalmente a assiduidade - Inseriram-se os dados na base de dados - Analisaram-se os dados 	<p>>> Objetivo não concretizado</p> <p>Percentagem de faltas injustificadas: 1,7%</p> <p>Foram dadas 17,5 horas de faltas por um único profissionalizando</p>
Obter uma taxa de faltas justificadas dos profissionalizandos igual/inferior a 0,5%	<ul style="list-style-type: none"> - Recolheu-se a assiduidade mensalmente - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados 	<p>>> Objetivo concretizado</p> <p>Percentagem de faltas justificadas: 0%</p> <p>Nenhum elemento faltou com justificação</p>



Objetivos Anuais	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados/ Melhorias a Implementar
<p>Obter 90% de respostas de satisfação (níveis "3" e "4") dos profissionalizand os relativamente à formação</p> <p>Obter 90% de respostas de satisfação (níveis "3" e "4") dos profissionalizand os relativamente às condições de trabalho</p> <p>Obter 90% de respostas de satisfação (níveis "3" e "4") dos profissionalizand os relativamente à realização pessoal</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicaram-se os questionários de avaliação de satisfação dos colaboradores - Inserir os dados - Analisar os dados 	<p>>> Não monitorizado</p>
<p>Nota: Como a empresa ia fechar não se aplicaram os questionários, pois estes são perspctivados no âmbito do desenvolvimento do colaborador e, neste caso os colaboradores sabiam que não permaneceriam na empresa.</p>		
<p>Obter 90% de respostas de satisfação (níveis 3 e 4) dos clientes da carpintaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar os questionários de avaliação da satisfação dos clientes um mês após a obra executada - Inserir os dados na base de dados - Analisar os dados 	<p>>> Não monitorizado</p>
<p>Nota: Como a Empresa ia fechar não se angariaram clientes no trimestre em que permaneceu aberta.</p>		
<p>Monitorizar o percurso profissional dos profissionalizandos, após o término do contrato com a InserCarp</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Contactaram-se os ex-profissionalizandos - Inseriram-se os dados na base de dados - Analisaram-se os dados 	<p>Todos os elementos mantêm-se desempregados.</p>
<p>Monitorizar as razões da não integração dos ex-profissionalizandos no mercado de trabalho</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Contactaram-se os ex-profissionalizandos - Inquiriram-se sobre as estratégias implementadas na procura de emprego - Inseriram-se os dados na base de dados - Analisaram-se os dados 	<p>Os ex-profissionalizandos consideram a utilidade da formação, no entanto a situação económica atual não propicia a oferta de emprego na área da carpintaria. Assim, tentam encontrar outras áreas mais favoráveis à integração.</p>

4.3 Análise das Rescisões

- Neste semestre não ocorreram rescisões, apenas termos do 2º contrato de profissionalização.

5. Taxa de concretização dos objetivos do Programa de Ação

No Programa de Ação e Orçamento para 2012 foram previstos 11 objetivos operacionais, mas 4 relacionados com a avaliação de satisfação não foram monitorizados, pois como estava prevista a extinção da Empresa de Inserção, considerou-se que não se justificava. Assim, restaram 7 objetivos passíveis de serem executados, concretizando-se totalmente 3 objetivos (43%).

As dificuldades económico-financeiras atuais e o facto de não se encontrar um carpinteiro capaz de gerir a empresa deitou por terra a esperança de cumprir os objetivos definidos e de conseguir diligenciar no sentido de tornar a InSerCarp-Carpintaria uma empresa viável economicamente.

4. RESPOSTA SOCIAL DE INTERVENÇÃO PRECOCE NA INFÂNCIA (IPI)

1. FINALIDADE

A finalidade da resposta social “Intervenção Precoce na Infância” é implementar uma estratégia de apoio integrado, centrado na criança e na família, mediante ações de natureza preventiva e habilitativa, designadamente do âmbito da educação, da saúde e da ação social, nos concelhos de Sta. Marta de Penaguião, Peso da Régua, Mesão Frio e Mondim de Basto.

2. AÇÕES PREVISTAS NO PROGRAMA DE AÇÃO

A resposta social de Intervenção Precoce na Infância tem por base um protocolo entre o Ministério da Saúde, Ministério da Solidariedade e Segurança Social, Ministério da Educação e a A2000.

O presente protocolo visa melhorar a articulação entre os vários Ministérios envolvidos, concretizando o Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância, no sentido de assegurar as condições facilitadoras do desenvolvimento da criança com deficiência ou em risco de atraso de desenvolvimento; potenciar a melhoria das interações familiares; reforçar as competências familiares como suporte da sua progressiva capacitação e autonomia face às necessidades da criança.

Com este protocolo, para 30 crianças, competiu à A2000 afetar à ELI (Equipa Local de Intervenção) um Técnico de Serviço Social, um Psicólogo e um Terapeuta.

3. CRONOGRAMA

A resposta social de Intervenção Precoce na Infância decorre nos 12 meses do ano. Neste semestre apoiou 36 crianças, 6 das quais em regime de follow up.

4. EXECUÇÃO FÍSICA

4.1 Público-Alvo

A Intervenção Precoce na Infância, tem protocolado apoiar 30 crianças, com idade compreendida entre os 0 e os 6 anos, que apresentam alterações nas funções ou estruturas do corpo que limitavam a participação nas atividades típicas para a respetiva idade e contexto social ou com risco grave de atraso de desenvolvimento, bem como as suas famílias. Segue-se a caracterização das 36 crianças abrangidas:

Quadro I - Distribuição das crianças pelo tipo de risco de desenvolvimento:

Tipo de Risco	Nº de Crianças total
Risco Ambiental (envolvência sócio-cultural)	11
Risco Biológico	3
Risco Estabelecido	22
TOTAL	36

Este Quadro revela que, o risco predominante nas crianças abrangidas pela resposta social foi o **“Risco Estabelecido”** (61%), significa que estas crianças possuem um quadro clínico que as acompanhará por toda a sua vida e que se não for compensado por uma intervenção multidisciplinar, poderá constituir-se como um bloqueador do pleno desenvolvimento.

O **“Risco Ambiental”** (30,5%) por vezes está associado a problemas de linguagem. O ambiente sócio-familiar carenciado ao nível da estimulação psicomotora e emocional pode ser determinante no desenvolvimento das crianças e impedindo que este ocorra adequadamente e de forma harmoniosa.

O **“Risco Biológico”** (8%) significa que no percurso de vida das crianças existe uma circunstância clínica ou comportamento visível que poderá colocar em risco o seu pleno desenvolvimento.

As 36 crianças abrangidas, em algum momento, tiveram uma intervenção direta dos técnicos da A2000. Porém, a responsabilidade de gestão dos processos foi distribuída por todos os técnicos da ELI, aos 3 técnicos da A2000 coube a gestão de 15 casos. Um destes surgiu já no final do semestre, pelo que não foi ainda avaliado e, um outro que também não foi avaliado, cuja intervenção predominante competia ao Educador que esteve ausente por um período longo. Face a isto, é relativamente aos restantes 13 casos que se fez a monitorização dos objetivos definidos no Programa de Ação para 2012.

4.2 Objetivos Específicos Concretizados

Apesar do Programa de Ação da A2000 dizer respeito ao ano civil, no que se refere à Intervenção Precoce, os Planos Individuais das crianças são elaborados por ano letivo. Assim, os objetivos aqui expressos dizem respeito ao segundo semestre do ano letivo 2011/2012.

Objetivos Anuais	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Ter uma taxa de eficácia dos Planos Individuais de Intervenção (PI's) de 70%	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboraram-se, a partir de Outubro/2011, os PI's (definiram-se os objetivos de intervenção) - Aplicaram-se os PI's - Avaliaram-se os PI's - Analisaram-se os dados obtidos 	>> Objetivo concretizado

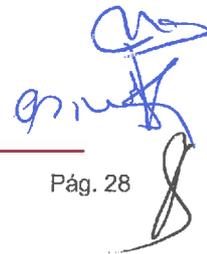
Objetivos Anuais	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>Ter uma taxa de eficácia dos Planos Individuais de Intervenção (PI's) de 70%</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Os técnicos da A2000 foram Responsáveis de caso de 15 crianças, mas como já foi referido apenas se contabilizou 13 PI's - Preencheram-se os Dossiers Individuais de cada criança - Apoiaram-se 30 crianças e seguiram-se 6 em follow up; - Realizaram-se 10 Reuniões com os parceiros/entidades cooperantes - Realizaram-se 6 reuniões de Equipa Local de Intervenção - Realizaram-se Visitas domiciliárias Onde se prestou-se apoio social e informação sobre direitos: 38 efetuadas pela Técnica de Serviço Social - Efetuaram-se atendimentos: 50 atendimentos em Gabinete, realizados pela Técnica de Serviço Social - A Terapeuta apoiou 21 crianças, tendo realizado 199 sessões (inclui 5 avaliações de psicomotricidade) - A Psicóloga apoiou 4 indivíduos tendo realizado 32 sessões - Realizaram-se 11 avaliações de desenvolvimento - A Técnica de Serviço Social efetuou 176 contactos telefónicos com as famílias e 116 contactos telefónicos com entidades parceiras e cooperantes - Realizaram-se Encaminhamentos diversos, envolvendo a comunidade no processo de intervenção, de forma contínua e articulada, otimizando os recursos existentes e as redes formais e informais de interajuda - Disponibilizaram-se meios técnicos que minimizaram os problemas advindos das deficiências ou do risco de atraso de desenvolvimento - Interveio-se na dinâmica familiar, para otimização das condições da interação criança/família - Definiram-se estratégias promotoras do desenvolvimento de competências pessoais e relacionais 	<p>Taxa de eficácia dos PI: 77% (3 PI's concretizados a menos de 70%)</p>
<p>Nota: Foram contabilizados 13 PI's, estes envolveram 69 objetivos para serem alcançados até ao final do ano letivo 2011-2012. Foram concretizados 51 objetivos, ou seja, 74%. Recorde-se que PI eficaz significa que 70% ou mais dos objetivos nele contido foram atingidos.</p>		



Objetivos Anuais	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Obter uma taxa de 95% de respostas de satisfação (níveis "3" e "4") com o trabalho dos Técnicos da A2000	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicou-se o questionário a 12 famílias, pois dado que há irmãos a serem apoiados, os 15 processos envolvem 12 famílias - Cada um dos 3 Técnicos viu o seu trabalho apreciado pelas famílias - Introduziram-se e analisaram-se os dados na base de dados 	<p>>> Objetivo concretizado</p> <p>Taxa de respostas de satisfação: 100%</p>
Obter uma taxa de 95% de respostas de significativos, de satisfação global (níveis "3" e "4") relativamente ao serviço prestado	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicou-se o questionário a 12 famílias - Introduziram-se os dados na base de dados - Analisaram-se os dados 	<p>>> Objetivo concretizado</p> <p>Taxa de respostas de satisfação: 100%</p> <p>A resposta de "Muito Satisfeito" obteve 83%</p>
Obter uma taxa de satisfação (níveis 3 e 4) de 95%, relativamente à perceção dos significativos quanto à concretização dos objetivos propostos		<p>>> Objetivo concretizado</p> <p>Taxa de respostas de satisfação: 100%</p> <p>A resposta de "Muito Satisfeito" obteve 75%</p>
Obter uma taxa de 90% (níveis "3" e "4") acerca do grau de informação sobre os serviços disponibilizados pela instituição		<p>>> Objetivo concretizado</p> <p>Taxa de respostas de satisfação: 100%</p> <p>A resposta de "Muito Satisfeito" obteve 83%</p>

5. Taxa de concretização dos objetivos do Programa de Ação

No Programa de Ação para 2012 foram previstos 5 objetivos operacionais os quais se concretizaram na totalidade – 100%.



5. GABINETE PSICOSSOCIAL (GPS)

1. FINALIDADE

Esta resposta social presta apoio Psicossocial a famílias e indivíduos e serviços, na área formativa e ocupacional, com o objetivo de promover o desenvolvimento de competências ao nível dos Saber-Ser, Saber-Fazer e Saber-Aprender, de forma a aumentar a inserção social e/ou profissional.

Neste âmbito, foram estabelecidas cinco parcerias que cofinanciam o serviço e permitem uma maior aproximação às reais necessidades da comunidade. Os parceiros são: a Câmara Municipal de Santa Marta de Penaguião - parceria já estabelecida em dezembro/2010; as Freguesias de S. Miguel de Lobrigos, Sever e Medrões – estabelecidas em janeiro de 2011 - e a Freguesia de S. João de Lobrigos – estabelecida em janeiro de 2012.

Os protocolos estabelecidos com as Freguesias assentam na prestação de serviços solicitados por estes parceiros, relativamente às necessidades sociais que sentem, mas enquadradas no objetivo do Gabinete Psicossocial (GPS).

2. AÇÕES PREVISTAS NO PROGRAMA DE AÇÃO

Para o ano de 2012, as ações foram agrupadas em quatro grandes grupos:

- **1º Grupo: Ações dirigidas à Família na sua totalidade**
 - SOS Família: Equipa Móvel
 - SOS Família: Linha Telefónica Gratuita
 - SOS Família: Ações de Prevenção e melhoria de competências parentais
 - Serviço de Apoio Psico-Pedagógico

- **2º Grupo: Ações dirigidas especificamente às Crianças e Jovens**
 - Férias Ativas 2012

- **3º Grupo: Ações dirigidas especificamente a Jovens com deficiência**
 - PEIS - Área de Trabalhos Oficiais
 - PEIS - Área das Expressões
 - PEIS - Área das A.V.D.
 - PEIS - Área da Atividade Física
 - PEIS - Área Digital



➤ **4º Grupo: Ações de apoio à comunidade em geral**

- Apoio Psicossocial
- Espaço de Convívio para Idosos

3. CRONOGRAMA

Este serviço tem atividade por ano civil.

4. EXECUÇÃO FÍSICA

4.1 Público-Alvo

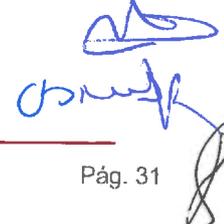
Neste semestre, foram atendidos 4 públicos distintos, envolvendo 52 clientes:

- **Agregados familiares – 10**, o que envolveu 31 indivíduos.
- **Crianças e jovens - 25**
- **Pessoas com deficiência grave - 10**
- **Idosos - 29.**
- **Pessoas da comunidade – 13.**

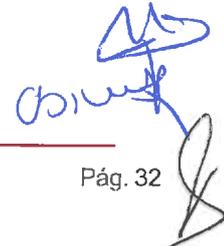
4.2 Avaliação dos Objetivos Específicos

Objetivos Anuais	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados/ Melhorias a Implementar
Angariar novas Freguesias e parceiros para o GPS	<ul style="list-style-type: none"> - Divulgou-se o GPS pelas redes sociais - Definiram-se estratégias de angariação de parceiros - Contactaram-se 2 entidades no sentido de estabelecer parceria, mas apenas uma Freguesia aceitou (S. João de Lobrigos) 	<p>>> Objetivo concretizado a 50%</p> <p>Todas as atividades previstas foram concretizadas</p>

Objetivos Anuais	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados/ Melhorias a Implementar
<p>Obter uma taxa de execução de 85% das atividades do 1º Grupo - Ações dirigidas a toda a família na sua totalidade</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Definiram-se atividades no Plano Operacional para 2012 - Conceberam-se 6 "Ações de Sensibilização" sobre diferentes temáticas abertas à comunidade e realizaram-se 3: <ul style="list-style-type: none"> * Ser saudável, Viver mais... * Primeiros Socorros... * Comunicar com jovens... - Efetuaram-se 4 relatórios das ações desenvolvidas - Realizaram-se 27 visitas domiciliárias - Realizaram-se 65 atendimentos em gabinete <ul style="list-style-type: none"> - Realizaram-se 12 sessões de acompanhamento / avaliação psicológica - Efetuaram-se 139 atendimentos telefónicos (clientes e parceiros) - Efetuou-se 1 Reunião de significativos (Oficina dos Sorrisos) - Realizaram-se 5 Reuniões de Equipa <ul style="list-style-type: none"> - 9 Briefings - Realizou-se 1 Reunião com parceiros <ul style="list-style-type: none"> - Atualizou-se a base de dados - Recolheram-se mensalmente os dados - Inseriram-se e analisaram-se os dados estatisticamente 	<p style="text-align: center;">>> Objetivo concretizado</p> <p>O Plano Operacional, no que se refere a este Grupo foi cumprido em 43%, isto é, metade do objetivo anual.</p> <p style="text-align: center;">Todas as atividades foram realizadas</p> <hr/> <p style="text-align: center;">>> Melhorias</p> <p>Efetuar acompanhamentos mais regulares aos clientes</p>
<p>Obter uma taxa de execução de 85%, das atividades do 2º grupo – Ações dirigidas especificamente a crianças e jovens</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Definiu-se o Plano operacional para 2012 - Concebeu-se e executaram-se duas ações para crianças e jovens: uma nas férias da Páscoa (9 dias) outra no verão com início em Junho - Efetuou-se o relatório da ação ocorrida na Páscoa - Obteve-se 25 participantes nas ações desenvolvidas <ul style="list-style-type: none"> - Atualizou-se a base de dados - Recolheram-se mensalmente os dados - Inseriram-se e analisaram-se os dados estatisticamente 	<p style="text-align: center;">>> Objetivo concretizado</p> <p>O Plano Operacional, no que se refere a este Grupo foi cumprido em 77%, isto é, mais de metade do objetivo anual.</p> <p style="text-align: center;">Todas as atividades foram realizadas</p>
<p>Obter uma taxa de execução de 85% das atividades do 3º grupo – Ações dirigidas especificamente a pessoas com deficiência</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Definiu-se o Plano operacional para 2012 - Executaram-se as 5 ações do Programa de Estimulação e Inserção Social - PEIS <ul style="list-style-type: none"> - Executaram-se 73 sessões do PEIS - Realizaram-se 21 sessões de Intervenção Psicomotora - Efetuaram-se o relatório semestral da ação - Obteve-se uma taxa de participação dos clientes da Oficina dos Sorrisos de 86% - Demonstraram-se 70% dos indicadores sobre as competências dos clientes da Oficina dos Sorrisos 	<p style="text-align: center;">>> Objetivo concretizado</p> <p>O Plano Operacional, no que se refere a este Grupo foi cumprido em 91%, isto é, o objetivo anual já foi ultrapassado.</p>



Objetivos Anuais	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados/ Melhorias a Implementar
<p>(Cont.) Obter uma taxa de execução de 85% das atividades do 3º grupo – Ações dirigidas especificamente a pessoas com deficiência</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atualizou-se a base de dados - Recolheram-se mensalmente os dados - Inseriram-se e analisaram-se os dados 	<p>Todas as atividades previstas foram concretizadas</p>
<p>Nota: A taxa de participação foi de 86% porque um dos elementos apenas frequentou as atividades 2 dias, baixando consideravelmente a média. Se não for contabilizado esse elemento a taxa de participação será de 95%.</p>		
<p>Obter uma taxa de execução de 85% das atividades do 4º grupo – Desenvolvimento comunitário</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Definiram-se as atividades no plano operacional para 2012 - Mantiveram os 4 protocolos de colaboração - Estabeleceu-se um novo protocolo com a Freguesia de S. João de Lobrigos - Realizaram-se 5 reuniões com parceiros - Efetuaram-se 27 atendimentos nas Freguesias - Realizaram-se, no Espaço de Convívio de Medrões, 25 sessões lúdicas, 16 de Psicomotricidade; 16 sessões de Reabilitação Psicomotora individualizada. - Obteve-se uma taxa de participação dos clientes no Espaço de Convívio de 68%. <ul style="list-style-type: none"> - Atualizou-se a base de dados - Recolheram-se mensalmente os dados - Inseriram-se e analisaram-se os dados estatisticamente 	<p>>> Objetivo concretizado Taxa de execução: 54%</p> <p>>> Melhoria - Dinamizar ações de formação nas Freguesias, segundo o estabelecido em Plano</p>
<p>Obter uma taxa de eficácia dos Planos Individuais de Intervenção (PI's) de 80%</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborou-se um PI por família/indivíduo no total de 31 - Promoveram-se as ações previstas nos PI's - Monitorizaram-se trimestralmente os PI's - No total dos PI's definiram-se 103 objetivos, cumpriram-se 85 - Inseriram-se os dados no impresso "Cálculo da Eficácia do PI" - Analisou-se a Eficácia por PI e no global 	<p>>> Objetivo concretizado e em curso</p> <p>>> Taxa de Eficácia dos PI's: 71%</p>
<p>Nota: Dos 31 PI's elaborados: 22 foram eficazes e 9 não eficazes. Dos 9 não eficazes, mais de 30% dos objetivos obtiveram classificação inferior a 3, numa escala de 1 a 5. No global elaboraram-se 103 objetivos e cumpriram-se 85, assim, a Taxa de objetivos com classificação 1 ou 2 foi de 17% e a Taxa de objetivos com classificação 3, 4 ou 5 foi de 83%. Muitos dos objetivos dos Planos Individuais são anuais, pelo que a eficácia dos objetivos neste momento ainda não é expressiva.</p>		



Objetivos Anuais	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados/ Melhorias a Implementar
Obter 90% de respostas de satisfação (níveis "3" e "4") dos clientes/ significativos relativamente aos serviços prestados	- Aplicar os questionários de avaliação - Inserir e analisar os dados	>> Será monitorizado apenas no final do ano
<p>Nota: A avaliação de satisfação das diferentes ações e aos diversos públicos-alvo intervencionados será apenas efetuada no final do ano, contudo já se recolheram os feedbacks dos clientes que frequentaram ações que terminaram ao longo do ano (como é o caso das atividades para crianças e as ações de sensibilização).</p>		

A execução destas atividades contou com a colaboração dos seguintes voluntários:

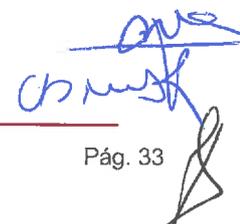
- um regularmente no Espaço Convívio e Oficina dos Sorrisos;
- uma enfermeira esporadicamente, sempre que solicitada;
- quatro voluntárias na atividade "Férias Ativas";
- uma professora na Oficina dos Sorrisos, entre março e junho.

4.3 Reclamações, Sugestões e Ocorrências

Os idosos que só frequentam as sessões de alfabetização referiram que gostariam de participar em algumas atividades de grande grupo.

5. Taxa de concretização dos objetivos do Programa de Ação

No Programa de Ação e Orçamento para 2012 foram previstos 7 objetivos operacionais anuais, mas apenas seis foram passíveis de serem executados no 1º semestre, os quais já se encontram acima dos 50% de execução. Assim, pode dizer-se que tudo o que se pretendia obter no 1º semestre foi alcançado a **100%**.



6. INTERNACIONALIZAÇÃO

1. FINALIDADE

A A2000 previu no seu Plano Estratégico um eixo de Internacionalização e, dada a sua experiência de trabalho na área da formação profissional com públicos desfavorecidos, prevê-se que a sua internacionalização se inicie nesta área, mais especificamente com mulheres jovens desempregadas e com baixas habilitações, dos subúrbios de Maputo (Distrito Urbano nº 4) – Moçambique.

2. AÇÕES PREVISTAS e EXECUTADAS

Para o ano de 2012 previu-se:

- Obtenção do reconhecimento e registo da A2000 como ONGD
- Angariação de parceiros e financiadores
- Operacionalização do Projeto

Neste 1º semestre não foi executada nenhuma das ações previstas.

3. EXECUÇÃO FÍSICA

3.2 Objetivos Específicos Concretizados

Previu-se a execução de 5 objetivos, porém nenhum foi trabalhado, por indisponibilidade de recursos humanos. Saliente-se que no 1º semestre de 2012 a Diretora Técnica e a Secretária de Direção estiveram ausentes por baixa médica seguida de licença de maternidade.

7. DIVULGAÇÃO

1. FINALIDADE

A finalidade é a divulgação das atividades e boas práticas da A2000 realizadas pelos formandos, equipa técnica e órgãos sociais.

2. AÇÕES PREVISTAS e EXECUTADAS

Tal como o previsto, neste ano publicou-se a Newsletter “Viver e Aprender” mensalmente; atualizou-se o site com as entradas que se considerou necessárias; efetuou-se a manutenção do perfil da comunidade social do *Facebook*; publicaram-se notícias sobre a A2000 na imprensa regional.

3. EXECUÇÃO FÍSICA

3.1 Público-Alvo

O site direciona-se ao público em geral e aos interessados nas ações da A2000, em particular, pois tem uma área interativa que permite a realização de inscrições para cursos, para sócios, envio de currículos, mails, reclamações, sugestões, etc..

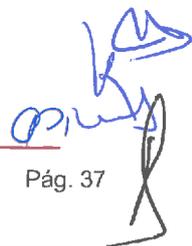
A Newsletter “Viver e Aprender” direciona-se ao público em geral, preferencialmente aos sócios, às entidades parceiras e cooperantes com quem a A2000 se relaciona.

3.2 Objetivos Específicos Concretizados

Objetivos Anuais	Atividades a Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>Monitorizar a angariação de novos clientes para os vários projetos da A2000</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realização de 6 contactos de divulgação/angariação com 4 Agrupamentos escolares, com a CPCJ da Régua e com o IEFP - Receção de 32 pré-inscrições para cursos EFA e de Qualificação de Pessoas com deficiência ou incapacidade - Realização de 12 prospeções/divulgação de entidades de FPCT - Recolha e Inserção dos dados na base de dados - Análise dos dados 	<p>>> Objetivo concretizado</p>

Objetivos Anuais	Atividades a Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Editar 12 números da Newsletter “Viver e Aprender”	<ul style="list-style-type: none"> - Pesquisa de temáticas/conteúdos - Definição trimestral dos temas de cada Newsletter <ul style="list-style-type: none"> - Redação de 42 artigos - Publicação dos artigos - Envio de 6 Newsletters mensalmente - Imprimiram-se cerca de 15 newsletters mensalmente 	>> Objetivo concretizado
		>> Melhoria: imprimir mais boletins para distribuir na comunidade
Apresentar mensalmente um artigo concebido pelos clientes/ Colaboradores na Newsletter “Viver e Aprender”	<ul style="list-style-type: none"> - Planificação com as Equipas dos Projeto dos temas da Newsletter para cada Projeto poder conceber o seu artigo - Criação de temáticas mensais sobre as quais os colaboradores/clientes se podem manifestar <ul style="list-style-type: none"> - Conceção de 20 artigos pelos clientes, relativos às atividades/ações - Publicação dos artigos 	>> Objetivo concretizado
Aumentar para 1000 endereços recetores da Newsletter	<ul style="list-style-type: none"> - Recolha de contactos - Inserção dos contactos na base de dados - Envio das Newsletters 	>> Objetivo concretizado (atualmente existem 1565 contactos)
Publicar todos os meses artigos na imprensa regional/nacional	<ul style="list-style-type: none"> - Redação de 4 press-releases - Envio de 4 press-releases para a imprensa regional/nacional, as quais foram publicadas - Arquivo das publicações 	>> Objetivo concretizado
Atualizar mensalmente o site	<ul style="list-style-type: none"> - Redação dos artigos - Publicação de 8 artigos - Atualização/Publicação da galeria de fotos - Monitorização dos visitantes - Registo das ações realizadas 	>> Objetivo concretizado: Nº de visitas: 2685 Nº de visitantes: 1737 Visualizações: 13531 (com predomínio da visualização das Newsletters, dos Projetos, do Quem Somos, e das Notícias, respetivamente em ordem decrescente)
Atualizar diariamente o perfil do facebook	<ul style="list-style-type: none"> - Divulgação da edição dos 6 boletins - Aumento do nº de amigos para 2566 	>> Objetivo concretizado (aumentou o nº de amigos em 552)
Participar/ Divulgar ações de âmbito social, cultural e económico que se prendam com os Princípios da A2000	<ul style="list-style-type: none"> - Pesquisar conteúdos de relevo de âmbito social, cultural e económico que refletem a missão, visão, valores e princípios da A2000 <ul style="list-style-type: none"> - Publicar e partilhar essas informações com a comunidade virtual - Monitorizar a recetividade/participação da comunidade na referida ferramenta de divulgação 	>> Objetivo não concretizado
Nota: este objetivo não foi concretizado por escassez de recursos humanos, pois exige disponibilidade temporal para que se efetue a pesquisas de notícias, eventos, etc. e se faça a sua divulgação e linkagem.		

Objetivos Anuais	Atividades a Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>Elaboração de cartazes/ folhetos e Portfólios</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conceção dos cartazes/folhetos referentes às ações/cursos previstos - Afixação dos cartazes - Distribuição dos folhetos - Compilação da informação e conceção do Portfólio de cada curso - Colocação no site desse Portfólio 	<p>>> Objetivo concretizado e em curso</p>
<p>Obter uma taxa de 95% de participação em eventos para os quais a A2000 seja convidada e que constituam uma oportunidade de divulgação</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Participação em 4 eventos - Elaboração/ Recolha do material a expor - Verificação/Conferência do material de divulgação de interesse para cada evento - Montagem dos expositores - Preparação/Elaboração das "apresentações" 	<p>>> Objetivo concretizado a 100%</p> <p>Participou em todos os eventos de divulgação para os quais foi convidada:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exposocial – Montra de Oportunidades, organizada pela ESTGL - Lamego - Feira das Profissões, emprego, qualificação, formação e orientação escolar - Mesão Frio - "Ser diferente é Ser Humano" – evento da Escola Profissional de Desenvolvimento Rural do Rodo - Semana Cultural de Sta. Marta de Penaguião
<p>Realizar eventos e festividades</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Preparou-se com os formandos um teatro, um desfile de moda com materiais reciclados e a declamação de um poema, os quais apresentaram às famílias - Uma formanda elaborou um powerpoint com fotos dos cursos - Enviaram-se os convites aos significativos - Os formandos confeccionaram um lanche para o convívio no final da festa 	<p>>> Objetivo concretizado e em curso: efetuou-se um encontro de familiares dos formandos</p>
		<p>>> A realizar</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comemoração do aniversário da A2000 - Realização da Festa de final de ano - Realizar uma Tertúlia aberta à comunidade
<p>Diagnosticar as necessidades sociais do concelho</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicação do "Inquérito de Necessidades Sociais" para realização do diagnóstico das necessidades do concelho, - Recolha e tratamento dos dados obtidos 	<p>>> Objetivo concretizado e em curso:</p> <p>Até à data o inquérito apenas foi preenchido por clientes.</p>
		<p>>> Melhorias</p> <ul style="list-style-type: none"> - Envio do Inquérito para entidades. - Realização de síntese das Necessidades



Objetivos Anuais	Atividades a Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>Conceber e Candidatar-se a projetos de âmbito social</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pesquisa de novos projetos - Recolha e tratamento dos dados obtidos - Definição de novos "Projetos de Intervenção" tendo em conta o diagnóstico realizado 	<p>>> Objetivo concretizado</p> <p>A2000 efetuou candidatura às seguintes entidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - BPI Capacitar (apoio para aquisição de Viatura adaptada) - EDP Solidária (apoio para aquisição de Viatura adaptada) - Fundação Mota Engil (apoio para aquisição de Viatura adaptada) - PRODER (Construção de instalações)

4. Taxa de concretização dos objetivos do Programa de Ação

No Programa de Ação para 2012 foram previstos 13 objetivos operacionais, um dos quais não foi concretizado, assim: **concretizaram-se 12 objetivos (92%)**.

8. ESTÁGIOS PROFISSIONAIS

Esta medida visa promover a inserção profissional dos jovens, a adaptação das formações aos postos de trabalho, o reconhecimento e o desenvolvimento das qualificações dos jovens por parte do mercado de emprego, bem como potenciar o desenvolvimento de atividades profissionais inovadoras que possam corresponder a áreas de criação e expansão de emprego.

1. AÇÕES PREVISTAS e EXECUTADAS

Previu-se a realização neste ano de 2012 de dois estágios Profissionais, porém, neste 1º semestre não se realizou nenhum, contudo efetuou-se a candidatura para a realização de um, na área de Psicologia.

2. Constrangimentos

O único constrangimento sentido prendeu-se com a alteração do Regulamento de Estágios Profissionais do IEFP, em que a participação das entidades é maior, portanto mais difícil de comportar, não são propostas melhorias, pois o constrangimento não depende da A2000.

9. AÇÕES TRANSVERSAIS A TODAS AS ÁREAS DE INTERVENÇÃO

Paralelamente às ações descritas anteriormente, a A2000 desenvolveu outras iniciativas que se prendem com os normativos explícitos nos seus estatutos e efetuou participações de cariz associativo, socioprofissional e cultural que a seguir se descrevem.

1. AÇÕES PREVISTAS e EXECUTADAS

No Programa de Ação e Orçamento para 2012 previu-se a execução de 8 ações, mas para o 1º semestre apenas duas:

- Apresentação aos sócios do Relatório e Contas relativo ao exercício de 2011.
- Participação em reuniões, iniciativas e eventos que de alguma forma permitam a defesa e promoção da Missão e valores da A2000.

Foram iniciadas outras:

- Conceção de um Plano de Foudraising.
- Apresentação à DGERT dos elementos necessários à manutenção da acreditação (não foi realizada a apresentação porque ainda não a solicitaram, mas já se adiantou a realização do Plano de Qualidade).
- Angariação de novos sócios.

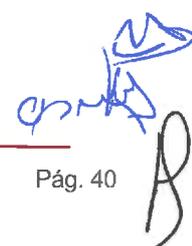
2. EXECUÇÃO FÍSICA

2.1 Público-alvo

Associados, parceiros, clientes e população em geral.

2.2 Objetivos Específicos Concretizados

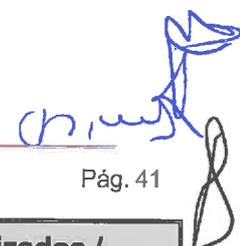
Objetivos Anuais	Atividades desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Definir um plano de Fundraising até final de Fevereiro	<ul style="list-style-type: none"> - Realização de reunião com todos os colaboradores para estabelecer por área de intervenção as necessidades financeiras - Definição dos valores a angariar e as estratégias de angariação 	>> Objetivo em curso
		>> Melhoria - Estabelecimento de um plano com metas financeiras, cronograma e estratégias de angariação
Nota: Como a temática de fundraising é nova para os colaboradores da A2000, considerou-se ser pertinente, antes de avançar com iniciativas de maior envergadura, realizar uma consultoria, o que se planeou para o 2º semestre.		



Objetivos Anuais	Atividades desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Angariar 40 sócios, até Dezembro de 2012	<ul style="list-style-type: none"> - Divulgação das atividades e boas práticas da A2000 - Estimulação da participação dos sócios 	<p>>> Objetivo concretizado e em curso</p> <p>(Neste semestre conseguiram-se 48 sócios)</p>
Obter uma taxa de 12% de participação dos sócios nas reuniões/ atividades da A2000	<ul style="list-style-type: none"> - Divulgação das atividades e reuniões - Realização de uma reunião de Assembleia-Geral durante o dia, que permitiu a participação dos formandos - Definição de um Plano de estratégias de angariação de sócios (cada colaborador têm que angariar 12 sócios). 	<p>>> Objetivo concretizado e em curso</p>
Realizar 100% das ações transversais imprescindíveis à execução dos projetos previstos	<ul style="list-style-type: none"> - Aceitação de 32 Pré-Inscrições de formandos - Receção dos currículos entregues espontaneamente - Constituição de uma bolsa de formadores - Registo de todas as transações na Plataforma de Contratação Pública - Participação em todas as reuniões e iniciativas das Redes Sociais de Sta. Marta de Penaguião e Mesão Frio - Participação em todas as reuniões da REAPN - Participação nas Reuniões da UDIPSS - Participação nos eventos de cariz cultural para que foi convidada e, onde pode divulgar a sua Missão e Projetos. - Participação nas reuniões do NLI de Sta. Marta de Penaguião (participação de 83%) - Participar nos eventos de cariz cultural para que seja convidada e, onde possa divulgar a sua Missão e Projetos 	<p>>> Objetivo concretizado e em curso</p>

Ações não previstas, mas executadas neste semestre com o objetivo de angariar financiamentos para projetos:

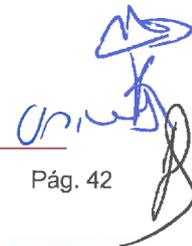
Objetivos	Atividades desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Apresentar candidatura ao sistema de Qualidade ISO 9001 de 2008	<ul style="list-style-type: none"> - Contratação de empresa de consultoria (Gradualbusiness) - Realização de reuniões de consultoria - Preparação do Plano de Qualidade de acordo com 3 sistemas de qualidade: ISO 9001, DGERT, EQUASS 	<p>>> Objetivo concretizado e em curso</p>



Objetivos	Atividades desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
(Cont.) Apresentar candidatura ao sistema de Qualidade ISO 9001 de 2008	(Revisão de todos os processos, revisão de toda a documentação da A2000 e criação de novos documentos) - Criação de Plano de Emergência Interna	>> A realizar: - Efetuar candidatura para solicitação de certificação ISO 9011 - Implementar as melhorias dos sistema EQUASS
Criação de Guia de procedimentos face a maus tratos	- Consulta de legislação - Consulta de bibliografia sobre o tema relativamente aos seguintes públicos alvo: crianças, idosos, deficientes e mulheres - Elaboração do Guia de procedimentos para a prevenção, identificação e intervenção em situações de maus tratos e negligência	>> Objetivo concretizado
Apresentar candidatura para renovação do EQUASS	- Aplicação dos novos princípios/ critérios/ indicadores - Reformulação do Manual de funções - Alteração da política de recrutamento, seleção e retenção	>> Objetivo em curso

3. Taxa de concretização dos objetivos do Programa de Ação

No Programa de Ação para 2012 foram previstos 4 objetivos, todos tiveram início, mas a sua conclusão dá-se no final do ano, todavia o que competia efetuar-se neste semestre, ocorreu, aliás concretizou-se mais um objetivo, não previsto e iniciou-se outro. **Pode dizer-se que a concretização dos objetivos para o 1º semestre foi de 100%.**



10. DESENVOLVIMENTO DOS COLABORADORES E ÓRGÃOS SOCIAIS

1. FINALIDADE

A Visão da A2000 revela a sua pretensão em ser uma organização moderna e inovadora, com serviços de qualidade, assumindo-se como agente de mudança e desenvolvimento na construção de uma sociedade mais consciente e integradora, nomeadamente das pessoas mais desfavorecidas.

A2000 só verá a sua aspiração cumprida se conseguir que todos os seus colaboradores partilhem dos mesmos princípios e progridam de forma congruente com estes, para tal estabeleceu estratégias que promovem a melhoria contínua dos seus colaboradores.

2. AÇÕES PREVISTAS e EXECUTADAS

Definiram-se três iniciativas promotoras de uma melhoria contínua:

- ✓ **Avaliação da Satisfação**
- ✓ **Diagnóstico das Necessidades Formativas**
- ✓ **Avaliação do Desempenho**
- ✓ **Formação**

Todas as ações foram executadas.

3. EXECUÇÃO FÍSICA

Apresentar-se-ão os resultados por ação.

3.1 Avaliação da Satisfação

A Avaliação de satisfação consistiu no preenchimento de um questionário anónimo, se assim o entendessem, por todos os colaboradores da A2000.

3.1.1 Público-Alvo

Elementos da Direção; todos os funcionários; um profissionalizando da Empresa de Inserção, num total de 11 pessoas.

3.1.2 Cronograma

Esta ação decorreu no mês de Janeiro e os resultados forma apresentados em Fevereiro.



3.1.3 Objetivos Específicos Concretizados

Objetivos Anuais	Atividades desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Obter 70% de taxa de satisfação de nível 4, dos colaboradores, na generalidade dos itens de Av. da Satisfação	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicação do Inquérito - Inserção dos dados por categoria profissional, para se poder analisar a satisfação por categoria - Análise dos dados - Apresentação dos resultados aos colaboradores - Definição de estratégias de melhoria 	<p>>> Objetivo não concretizado:</p> <p>Avaliação de nível 4 (Satisfaz Plenamente): 47%</p> <p>Avaliação de nível 3 (Satisfaz): 44%</p> <p>Avaliação de nível 2 (Satisfaz Pouco): 8%</p> <p>Avaliação de nível 1 (Não Satisfaz): 8%</p>
<p>Nota: Das 5 áreas avaliadas no inquérito, apenas a relativa ao “Ambiente Relacional” obteve 70% de respostas de nível 4; seguida da “Condições de Trabalho” com 61% de respostas de nível 4.</p> <p>Somando as respostas de nível 4 e 3 de todas as áreas, obteve-se uma taxa geral de satisfação acima dos 70%.</p> <p>Em todas as áreas ocorreram respostas de nível 2 “Satisfaz Pouco” num total de 12%, mas apenas em 3 áreas (Formação; Realização Pessoal e Trabalho; Espaço de Vida) ocorreram respostas de “Não Satisfaz” numa taxa de 6%.</p> <p>Em termos de concretização do objetivo, este foi concretizado em 67%.</p>		

3.2 Diagnóstico das Necessidades Formativas

O diagnóstico das necessidades formativas consistiu num inquérito aberto onde cada um dos colaboradores expressou as necessidades ou as ambições sentidas, no que se refere à formação a frequentar.

3.2.1 Público-Alvo

Elementos da Direção; todos os colaboradores da sede e prestadores de serviços, num total de 13 pessoas.

3.2.2 Cronograma

Esta ação decorreu no mês de Fevereiro.

3.2.3 Objetivos Específicos Concretizados

Objetivos Anuais	Atividades desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Identificar as necessidades formativas que podem ser colmatadas com formação (interna ou externa)	<ul style="list-style-type: none"> - Preenchimento do Inquérito - Introdução dos dados na base de dados - Análise dos dados - Elaboração de documento com as áreas eleitas e com a indicação de serem colmatadas com formação interna ou externa 	<p>>> Objetivo concretizado</p>

3.3 Avaliação do Desempenho

A Avaliação do Desempenho consistiu no preenchimento de dois questionários: cada colaborador preencheu um de auto-avaliação e outro de hetero-avaliação relativo a cada um dos seus superiores hierárquicos, por sua vez estes preencheram o mesmo questionário, relativamente aos seus colaboradores diretos.

O cruzamento destes dados permitiu apontar áreas “a melhorar” e consequentemente as estratégias a implementar para alcançar essa melhoria.

3.3.1 Público-Alvo

Elementos da Direção; todos os funcionários; profissionalizando da Empresa de Inserção, num total de 11 pessoas.

3.3.2 Cronograma

Previu-se que esta ação decorresse entre Fevereiro e Março. Na realidade os questionários foram aplicados em Abril, pois foram alterados de acordo com as melhorias a implementar na avaliação de desempenho de acordo com os sistemas de qualidade EQUASS e ISO 9001. Assim, os resultados individuais apenas foram comunicados em Maio.

3.3.3 Objetivos Específicos Concretizados

Objetivos Anuais	Atividades desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Nos dados globais, obter uma taxa igual ou inferior a 5% de “Precisa Melhorar”	<ul style="list-style-type: none"> - Alterou-se o impresso da Avaliação de Desempenho: agregou-se num só documento os objetivos anuais; os resultados da avaliação anterior; a proposta de melhoria de competências; as necessidades formativas; a avaliação final; e a proposta de desenvolvimento para o ano seguinte - Aplicar questionários de Auto e Heteroavaliação 	<p>>> Objetivo concretizado</p> <p>Face ao total de avaliações efetuadas obteve-se uma taxa de 2% de respostas “Precisa Melhorar”.</p>
Nos dados Globais obter uma taxa igual ou superior a 40% de “Supera as expetativas”	<ul style="list-style-type: none"> - Introduzir os dados dos questionários na base de dados - Analisar os dados - Emitir por pessoa uma síntese comparativa da Autoavaliação e da Heteroavaliação, com o registo das melhorias sugeridas pelos avaliadores - Realizar entrevistas individuais (Diretora Técnica e Colaborador) para entrega dos resultados - Comparar o nº de críticas apontadas e nº de críticas aceites - Definir e implementar medidas para melhorar as áreas mais frágeis 	<p>>> Objetivo não concretizado</p> <p>Face ao total de avaliações efetuadas obteve-se uma taxa global de 21% de avaliações “Supera as Expectativas” – das 11 pessoas que participaram na avaliação, apenas 2 obtiveram “40% ou mais”, as restantes obtiveram entre zero e 35%.</p>

Objetivos Anuais	Atividades desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Obter uma taxa de 70% de concretização dos objetivos, por função	<ul style="list-style-type: none"> - Introduzir os resultados na base de dados - Analisar os dados - Avaliar trimestralmente se as melhorias estão a ser implementadas 	<p>>> Objetivo concretizado</p> <p>A taxa de concretização dos objetivos foi de 84%.</p>

3.4 Formação

Com base nas informações recolhidas no Diagnóstico de Necessidades e na Avaliação de Desempenho definiram-se as áreas formativas/ profissionais/pessoais com maior carência. Face a este diagnóstico concebeu-se o Plano de Formação para os colaboradores da Sede da A2000

3.4.1 Público-Alvo

Elementos dos Órgãos Sociais; todos os funcionários; prestadores de serviços num total de 13 pessoas.

3.4.2 Cronograma

Esta ação é de âmbito anual.

- **1º Trimestre**

Ações previstas e realizadas:

- Diagnóstico das necessidades formativas
- Conceção do Plano de Formação Interna;
- Inscrição nas ações previstas, mas promovidas por entidades externas.

Ação prevista, mas não realizada:

- Preparação de ações de formação interna.

- **2º Trimestre**

Ações previstas e realizadas:

- Inscrição nas ações previstas, mas promovidas por entidades externas.

Ação prevista, mas não realizada:

- Execução das ações do Plano de Formação Interna.

3.4.3 Objetivos Específicos Concretizados

Objetivos Anuais	Atividades desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Proporcionar a cada colaborador a frequência de 35h de formação	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar um Plano de Formação por categoria funcional e/ou formação académica - Divulgar mensalmente formação interna e externa - Recolher as Inscrições nas formações 	<p>>> Objetivo não concretizado, mas em curso</p> <ul style="list-style-type: none"> - Há 8 colaboradores que ainda não frequentaram 35 horas de formação em 2012 – objetivo concretizado a 61,5%
		<p>>> Melhorias</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ministar formação interna - Apresentar aos outros colaboradores os conteúdos da formação externa frequentada
Obter uma taxa de 70% de avaliação de qualidade da formação e da sua aplicabilidade	<ul style="list-style-type: none"> - Por cada formação frequentada (interna ou externa) o formando deve preencher uma ficha de Avaliação da Qualidade e Aplicabilidade dos conteúdos ministrados. - A Diretora Técnica e o colaborador avaliam trimestralmente a Eficácia/aplicabilidade da formação - Introduzir os dados na base de dados - Analisar os dados globalmente, para verificar quais as formações mais eficazes 	<p>>> Objetivo concretizado e em curso</p>

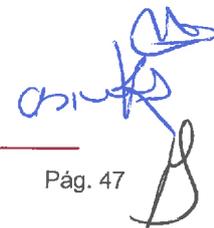
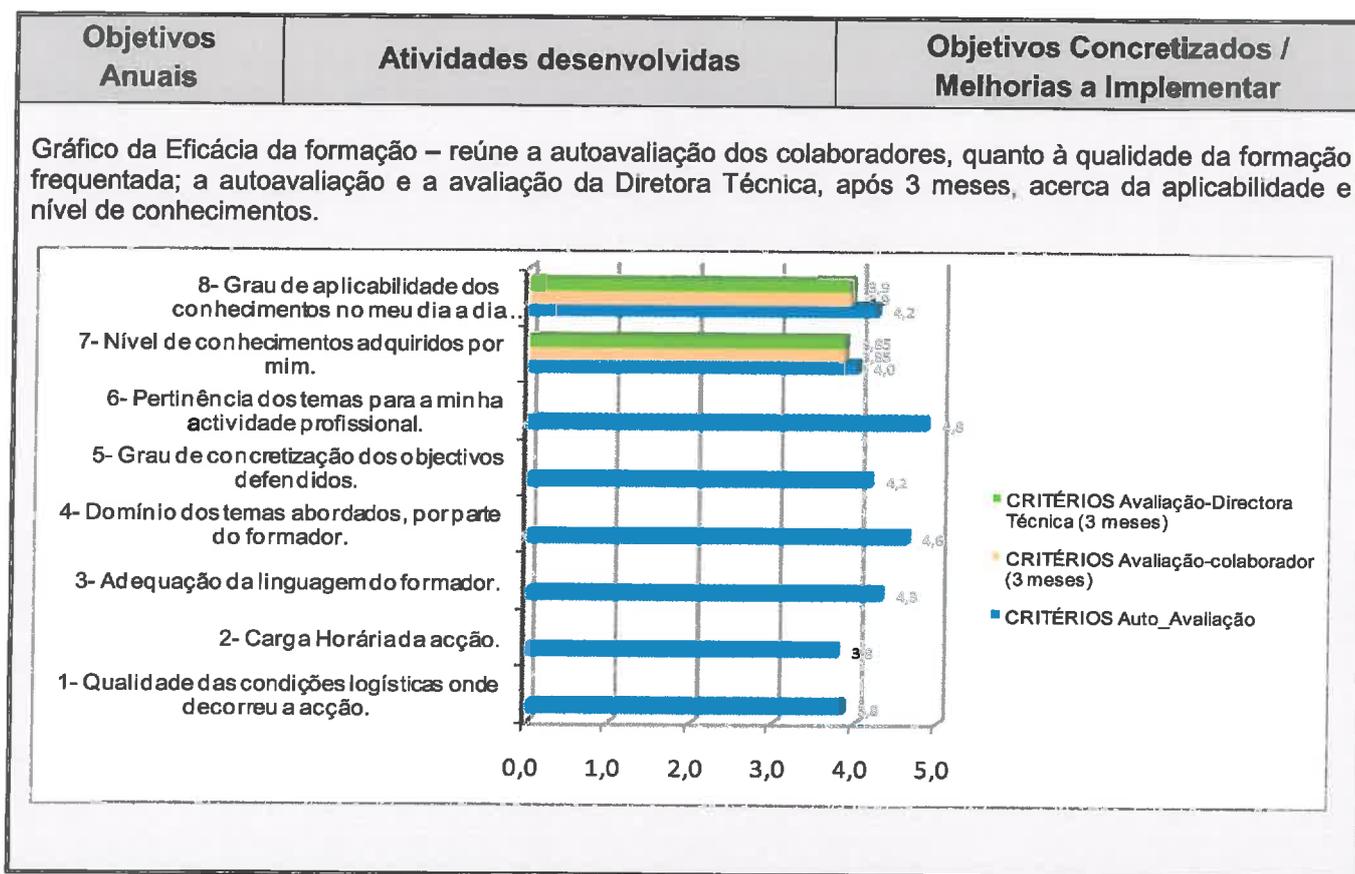
Nota:

Dos 13 colaboradores, 2 frequentaram respetivamente uma Pós-Graduação de 300 horas e uma formação profissional de 533 horas. Dos restantes 11: 2 ainda não frequentaram qualquer formação; 9 frequentaram períodos diversos de formação. A pessoa com menos horas de formação frequentou 4h e a pessoa com maior número de horas, frequentou 120h. Segue-se a distribuição dos colaboradores pelo nº de horas frequentadas em 2012:

Nº de Horas de formação	Nº de Colaboradores
0	1
1-10	4
11-20	0
21-30	2
31-40	1
>40	5

Até à data 5 pessoas (38%) já realizaram 35 ou mais horas de formação. Porém, atendendo à legislação, e contando a partir do ano de 2011, há 4 pessoas que neste ano e meio ainda não completaram 35 horas de formação – ainda têm mais ano e meio para o fazerem.

Quanto à eficácia da formação (ver gráfico abaixo), esta foi reconhecida como sendo de qualidade e com aplicabilidade, apesar de haver um pequeno desfasamento entre a autoavaliação efetuada na data da formação recebida e a efetuada 3 meses depois, o que significa que as expectativas eram mais elevadas, face à realidade.

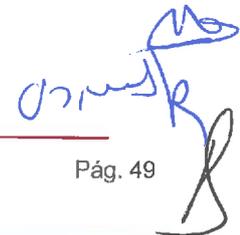
4. Taxa de concretização dos objetivos do Programa de Ação e Orçamento

A taxa será apresentada por ação:

- **Avaliação de Satisfação dos Colaboradores:** o único objetivo proposto não foi totalmente concretizado (67%).
- **Diagnóstico das Necessidades Formativas:** o único objetivo proposto foi concretizado (100%).
- **Avaliação de Desempenho:** em 3 objetivos previstos, concretizaram-se 2 (67%)
- **Formação Profissional:** em 2 objetivos previstos, 1 concretizou-se totalmente e outro está em curso (80,7%).

No global cumpriram-se 78,6% dos objetivos estabelecidos para este semestre.

Parte 2: RECURSOS ENVOLVIDOS



1. RECURSOS

Todos os serviços prestados pela A2000 inserem-se numa política de criação de oportunidades educativas e socioprofissionais a clientes em situação de desfavorecimento, pelo que o seu trabalho é altamente dependente da qualidade técnica e principalmente humana dos seus colaboradores, bem como do envolvimento de outras entidades parceiras e da comunidade.

1. RECURSOS HUMANOS (RH)

1.1. RH face ao tipo de contratação

Recursos Humanos existentes a 30 de Junho de 2012:

Recursos Humanos	Nº de Colaboradores durante o 1º semestre	Nº de Colaboradores a 30 de Junho/12
Órgãos Sociais	11 efetivos 8 suplentes	11 efetivos 8 suplentes
Revisor Oficial de Contas	1	1
Técnico Oficial de Contas	1	1
Diretor Executivo	1	1
Diretora Técnica	1	1
Chefe de Serviços Administrativos	1	1
Assistente Administrativo	1	1
Psicóloga	2	2
Psicomotricista	1	1
Técnica Superior de Serviço Social (TSSS)	2	2
Técnico de Acompanhamento e Inserção (TAI)	1	1
Formador Interno	3	3
Formador Externo	1	1
Profissionalizando da Empresa de Inserção	2	--

Recursos Humanos que durante o 1º semestre de 2012 saíram da A2000, por término do contrato:

- 2 Profissionalizandos da Insercarp

Recursos Humanos contratados durante o 1º semestre de 2012:

- 1 Psicólogo
- 1 TAI, licenciado em Serviço Social

Em Resumo, a 30 de Junho, permaneciam vinculados à A2000 16 colaboradores:

- 13 através de contrato de trabalho;
- 3 através de contrato de prestação de serviços;

Dado que os elementos da Empresa de Inserção já foram caracterizados no respetivo capítulo, nos quadros que se seguem caracterizar-se-á apenas o pessoal que operou na sede da A2000.

Quadro I - Pessoas com Contrato de Trabalho com a A2000, a 30 de Junho de 2012

Pessoal Interno com Contrato de Trabalho com a A2000	Número
- Colaboradores Efetivos no Quadro	8
- Colaboradores Contratados a Termo Certo/Incerto	5
Total de colaboradores na sede, em junho/2012	13

Quadro II - Pessoas com Contrato de Prestação de Serviços na A2000, a 30 de Junho de 2012

Pessoal Externo – com Contrato de Prestação de Serviços	Número
Formadores Externos	1
Outros Técnicos (TOC, ROC)	2
Total de colaboradores externos, em junho/2012	3

1.2 Assiduidade do Pessoal Interno

O número de dias de trabalho efetivo na A2000 foi de 125 dias.

Na sede da A2000, durante este semestre, trabalharam com contrato de trabalho 13 pessoas. Portanto, o volume de trabalho previsto foi de 1483 dias, ou 10528 horas, e o efetuado foi de 1248 dias ou 8716 horas.

Os quadros seguintes apresentam o registo do tipo e número de faltas de todos os que mantiveram contrato de trabalho na sede da A2000.

Quadro III - Distribuição das Faltas dos colaboradores da sede da A2000, pelo Tipo de Falta

Tipo de faltas dos colaboradores da sede da A2000	Nº horas de Ausência	% de faltas relativamente ao volume de horas de trabalho
Baixa Médica	742	7,04%
Licença de Maternidade	847	8,04%
Justificada	90	0,85%
Total	1679h	15,9%

Neste semestre a assiduidade global foi de 84% - considera-se baixo, face aos anos transatos, mas duas colaboradoras tiveram duas gravidezes de risco o que envolveu um período de ausência longo.

2. RECURSOS FÍSICOS

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

❖ SEDE DA A2000

Constituída por:

- 1 sala de formação de TIC;
- 2 salas de formação teórica;
- 1 sala de formação em culinária, equipada com os equipamentos de cozinha;
- 1 sala de serviços administrativos;
- 4 gabinetes de apoio técnico;
- 1 Sala de arrumos;
- 1 sala de arquivo
- 5 WC.

Projetos que usufruíram destes recursos:

- ✓ Formação Profissional: Tipologia 6.2, do POPH
- ✓ Gabinete Psicossocial
- ✓ Resposta de Intervenção Precoce

❖ BANDUGE - EMPRESA DE INSERÇÃO – Insercarp-Carpintaria

Constituída por:

- Oficina de carpintaria;
- Escritório;
- 2 WC.

❖ VIATURAS

- 2 viaturas de 9 lugares
- 1 viatura de 5 lugares

Projetos que usufruíram destes recursos:

- ✓ Formação Profissional: Tipologias 6.2 do POPH
 - ✓ Gabinete Psicossocial
 - ✓ Projeto de Intervenção Precoce
-
- 1 viatura de 7 lugares - Esta viatura foi vendida neste semestre.

Projeto que usufruiu deste recurso:

- ✓ Empresa de Inserção – Insercarp-Carpintaria

Neste semestre não foram adquiridos equipamentos.

3. APRECIÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS E FÍSICOS

3.1 Recursos Humanos

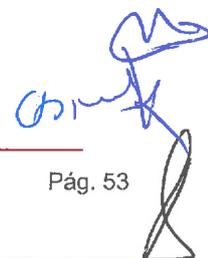
Neste semestre, devido a 2 licenças de parto e 1 baixa médica, os recursos humanos foram menos do que o desejado. Apesar de se contratar outros técnicos, como estes iniciaram, não substituíram plenamente as pessoas ausentes, sobrecarregando os técnicos mais antigos.

Atendendo, serviço a serviço, aquele onde se sente maior necessidade de pessoal é o Gabinete Psicossocial (GPS), não em termos de técnicos, mas de auxiliares ou voluntários.

Propõe-se a angariação de mais voluntários, apesar de que, neste semestre, as atividades do GPS usufruíram de trabalho de alguns voluntários.

3.2 Recursos Físicos

Neste semestre, como funcionou apenas um projeto formativo, nesta área não se sentiu falta de espaço, nas ações do GPS – Espaço Convívio e Oficina dos Sorrisos – a inadequação do espaço e a falta dele, respetivamente, foram as duas principais queixas dos técnicos.



2. FINANCIADORES e PARCEIROS

A) FINANCIADORES

Neste semestre a A2000 recebeu financiamento das seguintes fontes, por ordem decrescente do montante aprovado:

- POPH
- IEFP
- Segurança Social
- Câmara Municipal de Sta. Marta de Penaguião
- Freguesias de Medrões, S. João de Lobrigos, S. Miguel de Lobrigos, Sever
- Donativos de indivíduos e empresas.

Os financiadores oficiais têm os seus próprios regulamentos e formas de avaliação da qualidade e grau de execução dos objetivos estabelecidos com a A2000.

A Câmara Municipal, tal como as quatro Freguesias acima enumeradas definiram os objetivos a executar em Protocolo estabelecido com a A2000.

No caso dos donativos, quem os fez, apesar de não ter uma forma estruturada de avaliar a A2000, vê o seu desempenho em termos sociais, sendo o donativo, em si mesmo, o reconhecimento e a premiação dos serviços prestados pela A2000.

B) SELEÇÃO E PARTICIPAÇÃO DOS PARCEIROS

Os 41 parceiros foram escolhidos de acordo com os Projetos e seus públicos-alvo, por forma a cumprir os objetivos daqueles e responder às necessidades específicas dos clientes, pelo que aqui se apresentam distribuídos atendendo a esses aspetos.

Assim, estabeleceram-se parcerias no âmbito dos seguintes projetos:

- **Formação Profissional**
- **Empresa de Inserção**
- **Intervenção Precoce**
- **Gabinete Psicossocial**

2.1 FORMAÇÃO PROFISSIONAL

A concretização plena da Formação Profissional exige que esta se aproxime dos clientes que sentem necessidade dela, e em certos Projetos Formativos culmina com a realização de Formação Prática em Contexto de Trabalho (FPCT).

Deste modo, surgem parceiros a dois níveis:

- 1º - Aqueles que partilham com a A2000 a vontade de aproximar as respostas formativas aos clientes, seus munícipes ou beneficiários, participando na divulgação das ações formativas e/ou disponibilizando espaço para a realização das mesmas;
- 2º - Aqueles que proporcionam local e acompanhamento para os formandos realizarem FPCT, dando o seu contributo social, ao facilitar a inserção profissional.

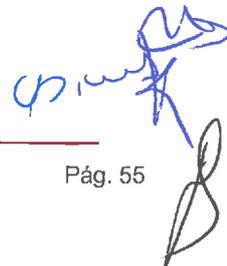
Segue-se a enumeração dos organismos, pelos dois níveis de participação/colaboração:

1º - Catorze parceiros ao nível da divulgação e/ou cedência de instalações:

- Serviços Locais de Segurança Social de: Vila Real, Sta. Marta de Penaguião, Peso da Régua (divulgação e encaminhamento de clientes);
- Freguesia de Oliveira;
- Freguesia de Vila Jusã;
- Freguesia de S. Miguel de Lobrigos;
- Freguesia de Medrões;
- Sta. Casa da Misericórdia – Mesão Frio;
- APPACDM – Sabrosa;
- Rede Social de Sta. Marta de Penaguião;
- Rede Social de Mesão Frio;
- GIP de Mesão Frio;
- GIP de Peso da Régua;
- GIP de Sta. Marta de Penaguião.

2º - Vinte e quatro Entidades onde os formandos realizaram formação prática em contexto de trabalho durante o 1º semestre:

- **Empresas e IPSS's do concelho de Vila Real** que acolheram formandos em FPCT: Catalão & Filhos, Lda.; Ginásio Clube de Vila Real; Agrupamento Vertical de Escolas Diogo Cão; OK Pneus, S.A.; Junta de Freguesia de Constantim; Super Vila Real, Supermercado, Lda.; Companhia Portuguesa de Hipermercados, SA-Jumbo Vila Real; Escola Secundária/3 Camilo Castelo Branco; Santa Casa da Misericórdia de Vila Real; Minerva Transmontana, Tipografia Lda.; Douricor – Publicidade; I9auto - Aval e Rigor Unipessoal, Lda.; Realtravagem Lda.
- **Empresas e IPSS's do concelho de Sta. Marta de Penaguião** que acolheram formandos em FPCT: Fundação Asilo Luís Vicente; Fernandes e Novo, Supermercados, Lda.; Salão Cabeleireiro Jorge; Cabeleireiro Emanuel; Serralharia Manuel Paulo da Silva Rodrigues; Restaurante Santo António – Jogos Santa Casa; Agrupamento Vertical de Escolas de Santa Marta de Penaguião.
- **Empresas e IPSS's do concelho de Peso da Régua** que acolheram formandos em FPCT: Fundação Museu do Douro; Infantário – O Bagueinho; Casa Verdete.
- **Empresas e IPSS's do concelho de Mesão Frio** que acolheram formandos em FPCT: Irmandade de Mesão Frio.



2.2 INSERCARP – Empresa de Inserção

- Município de Santa Marta de Penaguião - cedência das instalações da Escola Primária de Banduge, onde funciona a Empresa de Inserção.

2.3 INTERVENÇÃO PRECOCE NA INFÂNCIA

A resposta social de Intervenção Precoce na Infância envolve formalmente a parceria de três Ministérios – Solidariedade e Segurança Social, Educação e Saúde – articula ainda com Jardins de Infância, Centros de Saúde e os Hospitais, porém estes são parceiros da ELI, à qual a A2000 pertence.

2.4 GABINETE PSICOSSOCIAL

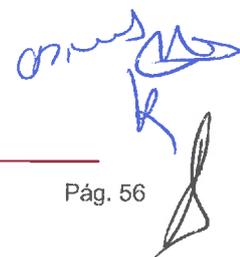
O Gabinete Psicossocial surgiu da deteção de necessidades de cariz comunitário, pelo que implementa ações promotoras de desenvolvimento social e da qualidade de vida dos cidadãos. São seus financiadores e parceiros:

- Município de Santa Marta de Penaguião – financiador.
- Freguesias de Medrões, S. João de Lobrigos, S. Miguel de Lobrigos e Sever – financiadores.

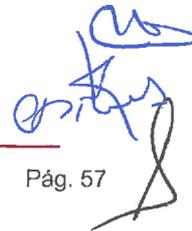
Estes cedem ainda espaços/instalações e transportes quando necessário.

C) AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS/ FINANCIADORES

Decidiu-se que a avaliação da satisfação ocorresse uma vez por ano e no mês de Dezembro, pelo que neste semestre não há dados para analisar.



Parte 3: ANÁLISE GLOBAL DA EXECUÇÃO DO PROGRAMA DE AÇÃO NO 1º SEMESTRE DE 2012



1. APRECIÇÃO GLOBAL DA TAXA DE EXECUÇÃO DOS OBJETIVOS PROPOSTOS

Neste ponto far-se-á uma síntese quantitativa de concretização dos objetivos, por Projeto, aprovados em sede do Programa de Ação e Orçamento para 2012:

- **Tipologia 6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência ou Incapacidade: 43%**
- **Empresa de Inserção: 43%**
- **Intervenção Precoce: 100%**
- **Gabinete Psicossocial: 100%**
- **Internacionalização: 0%**
- **Divulgação: 92%**
- **Atividades transversais: 100%**
- **Desenvolvimento dos Colaboradores: 78,6%**
- **Taxa de eficácia dos PI's da A2000 (num total de 82 PI's, de todos os projetos, 65 foram eficazes): 79%**
- **Taxa de concretização dos objetivos dos PI's (num total de 327 objetivos, de todos os projetos, concretizaram-se 273 objetivos): 83%**

Assim, num total de 55 objetivos estabelecidos no Programa de Ação e Orçamento para o 1º semestre de 2012, concretizaram-se 38, isto significa que a taxa de execução, neste semestre foi, no global, de 69%.

2. QUALIDADE DOS SERVIÇOS EM SÍNTESE

Os serviços da A2000 estão, desde o dia 9 de Fevereiro/2011, certificados pelo EQUASS (European Quality Assurance for Social Services). Apesar do processo de certificação ter terminado é fundamental dar continuidade às boas práticas adquiridas no decorrer daquele processo, através de ações de monitorização de resultados e melhoria contínua, assegurando desta forma a continuidade dos serviços de qualidade.

1. AÇÕES PREVISTAS e EXECUTADAS

Para o ano 2012 foram definidas, no âmbito da qualidade as seguintes ações:

- Monitorização dos Processos Chave e do Plano de Qualidade
- Implementação de todas as ações de melhoria definidas

O que se foi implementado de forma contínua durante este primeiro semestre.

2. EXECUÇÃO FÍSICA

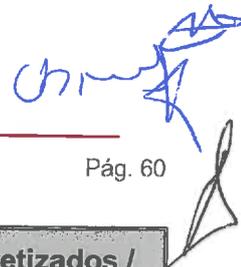
2.1 Público-Alvo

O envolvimento da Direção e de todos os colaboradores manteve-se.

2.2 Avaliação dos Objetivos Específicos

Princípios da Qualidade	Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Liderança e Abrangência	Obter uma taxa 90% de satisfação (níveis "3" a "5") dos Parceiros, Financiadores, Fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar o questionário em Dezembro para avaliação anual - Introduzir os dados na folha de cálculo - Monitorizar os resultados 	>> Não monitorizado
	Alcançar uma participação de 90% das partes interessadas na avaliação da satisfação	<ul style="list-style-type: none"> - Disseminar as boas práticas da A2000 junto das partes interessadas - Aumentar o envolvimento dos parceiros - Compilar os dados dos questionários 	>> Não monitorizado

Princípios da Qualidade	Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Liderança Melhoria Contínua	Monitorizar os objetivos introduzidos na Avaliação de Desempenho, até Janeiro de 2012	<ul style="list-style-type: none"> - Realizaram-se 3 reuniões de Equipa sobre avaliação de desempenho por objetivos - Reformulou-se o documento de Avaliação de Desempenho existente: Introduziram-se 2 objetivos organizacionais; 2 ou 3 objetivos por equipa; 1 objetivo individual - Definiu-se uma política de retenção e alterou-se a política de recrutamento seleção - Redefiniu-se o Manual de Funções 	<p>>> Objetivo concretizado</p> <p>>> Todas as atividades previstas foram executadas</p>
	Realizar a avaliação de desempenho dos colaboradores, até Março de 2012	<ul style="list-style-type: none"> - Distribuiu-se a folha de cálculo para introdução das avaliações aos colaboradores da sede - Distribuíram-se os impressos de avaliação aos funcionários da Empresa de Inserção - Compilaram-se os dados Avaliação de Desempenho - Foram apresentados individualmente os resultados a cada colaborador 	<p>>> Objetivo concretizado</p> <p>>> Todas as atividades previstas foram executadas</p>
Ética Direitos e Deveres	Responder dentro do prazo a 95% das reclamações	<ul style="list-style-type: none"> - Ocorreu uma reclamação em impresso interno à qual se respondeu dentro do tempo previsto - Procedeu-se ao tratamento das reclamações 	<p>>> Objetivo concretizado</p> <p>>> Todas as atividades foram concretizadas em tempo útil</p>
Parcerias	Monitorizar o cumprimento dos objetivos e atividades atribuídas aos parceiros	- Estabeleceram-se 5 novas parcerias	>> Cumpriu-se uma das atividades propostas
			<p>>> Melhoria</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definir um questionário de avaliação do parceiro (Av. do grau de participação, do grau de cumprimento dos estabelecido e grau de qualidade da participação) a preencher pelos técnicos que operam diretamente com ele.



Princípios da Qualidade	Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Ética Participação	Por valência, monitorizar as atividades / eventos em que há participação dos clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Realizaram-se 6 reuniões Pedagógicas com a participação dos clientes da tipologia 6.2 - Efetuou-se 1 reunião geral com todos os Significativos do Projeto 6.2 - Envolveram-se os clientes da tipologia 6.2 nas atividades de preparação e realização de 5 eventos: <ul style="list-style-type: none"> - Exposocial – Montra de Oportunidades, organizada pela ESTGL - Lamego - Feira das Profissões, emprego, qualificação, formação e orientação escolar - Mesão Frio - “Ser diferente é Ser Humano” – evento da Escola Profissional de Desenvolvimento Rural do Rodo - Semana Cultural de Sta. Marta de Penaguião - Efetuaram-se 82 PI's 	>> Objetivo concretizado e em curso
Orientação para o Cliente	Monitorizar o Nº de Clientes atendidos	- Todos as pessoas que recorrem aos serviços da A2000 e que efetuaram alguma forma de registo, por exº.: ficha de inscrição; dossier psicossocial, PI ou contrato de serviços.	Nº de clientes atendidos: 173
	Obter uma taxa de 75% de eficácia dos PI's	<ul style="list-style-type: none"> - Inseriram-se os dados no impresso “Cálculo da Eficácia do PI” - Avaliou-se o grau de cumprimento dos objetivos dos PI's 	>> Média Global da Eficácia dos PI's: 79% >> Nº de clientes com PI's eficazes: 65
Orientação para os Resultados	Obter um Volume de formação de 95%	- Os formandos foram informados do limite de faltas, bem como se criaram as condições motivacionais para que faltassem o menos possível e não ocorressem rescisões	>> Volume de formação obtido na tipologia 6.2: 90%
	Obter uma taxa de certificação de 100%	<ul style="list-style-type: none"> - A formação foi ministrada - Os formandos foram avaliados - Os certificados foram emitidos 	>> Taxa de certificação obtida na tipologia 6.2: 85,7%
	Obter uma taxa de 14% de rescisão/ desistência	<ul style="list-style-type: none"> - Ministraram formação atendendo às especificidades pedagógicas de cada formando - Informar dos direitos e deveres do formando 	>> Taxa de rescisão/ desistência: 13,8%

Handwritten signature and initials

Princípios da Qualidade	Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Orientação para os Resultados	Obter uma taxa 90% de execução dos objetivos do Programa de Ação e Orçamento	<ul style="list-style-type: none"> - Monitorizaram-se todas as ações previstas - Aplicaram-se alguns dos instrumentos de avaliação previstos - Cumpriram-se algumas monitorizações previstas - Registaram-se todos os dados - Analisaram-se todas as informações recolhidas 	<p>>> Taxa de Execução dos Objetivos do Programa de Ação: 69%</p> <p>(Obs.: executaram-se mais de 50% dos objetivos neste 1º semestre)</p> <p>Nota: Parte das avaliações e monitorizações apenas ocorrem no 2º semestre</p>
	Obter uma taxa global de 95% na execução financeira	- A gestão financeira cumpriu todos os requisitos legais das tipologias formativas e não formativas	>> Taxa global de execução financeira da A2000 para o 1º semestre: 102%
Melhoria Contínua	Obter um rácio de 70% entre a média da eficácia dos PI's e a média dos objetivos alcançados no Programa de Ação e Orçamento	<ul style="list-style-type: none"> - Avaliou-se a eficácia dos PI's - Avaliou-se o grau de concretização dos objetivos do Programa de Ação e Orçamento 	>> Rácio das taxas da Eficácia dos PI's e a Eficácia do Programa de Ação: 114%
	Obter uma taxa de 80% de eficácia das ações de melhoria apresentadas no Relatório e Contas de 2012	<ul style="list-style-type: none"> - Registrar as ações de melhoria; - Avaliar os resultados das ações de melhoria. 	>> Taxa de implementação das medidas de Melhoria no 1º semestre (19 Ações implementadas/34 ações propostas): 56%
<p>Nota: o total de ações propostas no Relatório e Contas foi de 37, contudo 3 eram impossíveis de implementar, neste semestre, porque os projetos a que diziam respeito não se realizaram. Por isso, no cálculo da taxa entraram as 34 ações possíveis de serem concretizadas.</p>			

Este Quadro consiste num resumo dos aspetos mais significativos que traduzem a qualidade dos serviços, verifica-se que em 16 objetivos, previstos para o ano de 2012, 2 apenas se avaliarão no final do ano e, cumpriram-se, neste semestre, 9,5 (59%).

Os objetivos ainda não concretizados foram:

- Volume de formação
- Taxa de certificação
- Execução financeira global
- Rácio das taxas de eficácia dos PI's e da Eficácia do Programa de Ação e Orçamento
- Questionário para os Técnicos preencherem a avaliar o nível de participação dos parceiros.

Áreas da qualidade onde ocorreram menos concretizações:

- **Orientação para os Resultados**
- **Melhoria Contínua**

Estas serão as áreas que no 2º semestre se deverá investir mais, pois constituem um desafio, já que exigem o repensar de novas estratégias de intervenção.

Handwritten signature and initials in blue ink.

Parte 4: CONSTRANGIMENTOS E MELHORIAS/ MEDIDAS CORRETIVAS



INTRODUÇÃO

O Relatório Semestral resulta da monitorização de todos os serviços prestados pela A2000, compilando os resultados obtidos. Assim, ao longo deste documento, serviço a serviço, efetuou-se uma análise dos constrangimentos sentidos e propuseram-se melhorias/ações corretivas, a maioria das quais a implementar no 2º semestre.

Neste Capítulo reúnem-se todos os constrangimentos sentidos ao longo do ano e as melhorias/ações corretivas já implementadas, a consolidar ou a implementar.

1. CONSTRANGIMENTOS DETETADOS no 1º semestre

Os constrangimentos que neste documento se enumeram resultam da análise detalhada ocorrida aquando da realização deste Relatório Semestral, de ocorrências e de avaliações de satisfação das partes interessadas.

Esses constrangimentos, por vezes comuns a diferentes projetos, são aqui enumerados por serviço/projeto:

• ORGANIZAÇÃO DA FORMAÇÃO

- Há um constrangimento comum às várias tipologias que se prende com o facto da entidade financiadora não cumprir os prazos de notificação da decisão de aprovação e de reembolso: No 1º semestre não se iniciou a formação da tipologia 2.3 – Formações Modulares Certificadas; relativamente à 6.2 – Qualificação de Pessoas com deficiência ou incapacidade - apesar desta ter continuidade a partir de 2011, a aprovação e o adiantamento foram tardios.
- A tipologia 6.2 os constrangimentos prenderam-se com:
 - as limitações pedagógicas impostas pelo regulamento desta tipologia de intervenção;
 - a formação ser constituída por formandos que finalizam formação em diferentes datas, o que dificulta a constituição dos percursos formativos e o agrupamento em turmas com as mesmas UFCD's;
 - falta de encaminhamentos por parte do IEFP;
 - taxa de execução física aquém do esperado;
 - taxa de execução financeira ultrapassou o previsto.

• EMPRESA DE INSERÇÃO

- Há um constrangimento permanente que se prende com o próprio ciclo da Empresa de Inserção: em termos formativos, 6 meses, não é suficiente para preparar um carpinteiro, pelo que os dois anos de profissionalização oferecem um tempo fundamental para a aprendizagem, constatando-se que a produtividade da Empresa fica comprometida por este motivo. Quando o indivíduo começa a tornar-se produtivo, termina o seu ciclo na Empresa, iniciando um novo



elemento. Este facto abalou a produtividade e estabilidade da Empresa de Inserção conduzindo à sua extinção.

- A taxa elevada de faltas injustificadas efetivadas por um dos profissionalizandos, revelou a sua falta de interesse e desmotivação que o prejudicou, pois apesar de ter oportunidade de conseguir emprego na empresa onde efetuou uma experiência de trabalho, ficou desempregado.
- No 1º semestre de 2012, a empresa manteve-se em funcionamento para dar resposta ao trabalho que ainda seria necessário terminar e para não rescindir os contratos de trabalho existentes, o que fomentou um descontentamento e desmotivação visíveis nos profissionalizandos, abalando assim a sua produtividade.
- A loja online colocada em operacionalização não teve o sucesso pretendido, embora fossem regularmente enviadas as novidades ou promoções através do correio eletrónico para a mailing list da A2000.
- As dificuldades financeiras crescentes da população em geral repercutiram-se na quantidade de serviços solicitados à Empresa e, conseqüentemente, nos resultados financeiros da mesma.
- A crise económica e financeira que Portugal atravessa, transversal a todas as atividades económicas, com enfoque mais grave na construção civil, propiciou o momento de extinção da Empresa de Inserção.

• INTERVENÇÃO PRECOCE NA INFÂNCIA

- Faltam materiais didáticos informáticos para crianças multideficientes.

• GABINETE PSICOSSOCIAL

- As famílias intervencionadas encontram-se mais autonomizadas, recorrendo mais a contatos telefónicos do que a atendimentos em gabinete para solucionar algum problemas. Verifica-se assim um menor evidência de contatos com os agregados.
- As inscrições para as diferentes atividades não são realizadas com a devida antecedência, limitando um adequado planeamento.
- O constrangimento financeiro é o mais delicado, tanto ao nível dos transportes como na obtenção de recursos humanos e materiais. O transporte está a ser realizado a 5 elementos da Oficina dos Sorrisos, o que implica não só gasto em consumíveis como a disponibilização, extraordinária, de duas horas por dia para um colaborador.
- Falta de voluntários para auxiliar na dinamização das atividades, principalmente na Oficina dos Sorrisos, no Espaço de Convívio de Medrões e nas Férias das crianças e jovens. As atividades são tanto mais rentáveis quanto o número de colaboradores envolvido, pois alguns dos elementos são dependentes em algumas tarefas e necessitam de acompanhamento individual.
- Limitação do espaço, o que se nota mais nas ações com as pessoas com deficiência e com as crianças/jovens. No caso do Espaço Convívio de Medrões a sala, pelas suas dimensões e pelo facto de ser usada por outras coletividades, apresenta algumas inadequações: muito amplo,



falta de aquecimento, falta de local para guardar os trabalhos.

• INTERNACIONALIZAÇÃO

- Neste semestre não foi efetuada qualquer ação, por falta de recursos humanos, pois ocorreram 3 baixas de longa duração.

• DIVULGAÇÃO DA A2000

- Aplicação a poucas pessoas/entidades do Inquérito das Necessidades Sociais;
- Falta de pesquisa de conteúdos de relevo de âmbito social, cultural e económico que reflitam a missão, visão, valores e princípios da A2000 e sua publicação no facebook.
- O constrangimento financeiro impediu que se imprimisse o boletim “Viver e Aprender” e se distribuísse gratuitamente na comunidade.

• ESTÁGIOS PROFISSIONAIS

- O único constrangimento sentido prendeu-se com a alteração do Regulamento de Estágios Profissionais do IEFP, em que a participação das entidades é maior, portanto mais difícil de comportar, não são propostas melhorias, pois o constrangimento não depende da A2000.

• AÇÕES TRANSVERSAIS

- O maior constrangimento prende-se com os recursos financeiros. Conscientes de que é necessário diversificar as fontes de financiamento, ainda não se conseguiu estabelecer uma estratégia de angariação de fundos adequada às reais necessidades da A2000.
- Consolidar as novas alterações segundo o sistema ISO 9001 e segundo o EQUASS (novos indicadores e princípios), para se efetuar a candidatura ISO e a renovação da certificação EQUASS.

• DESENVOLVIMENTO DOS COLABORADORES

Nesta área os constrangimentos serão expostos por ação:

- **Avaliação de Satisfação dos Colaboradores:** não se concretizou o objetivo relativo ao grau de satisfação dos colaboradores. Constatou-se que predominam as respostas de satisfação, mas não a de “Satisfação” máxima. Comparando com o ano anterior, as áreas onde surgiram respostas de insatisfação, constata-se que se mantêm duas áreas “Formação” e “Realização profissional”; aumentou a satisfação quanto às “Condições físicas” e ao “Ambiente relacional” e surgiu outra área - “Trabalho e Espaço de Vida”.



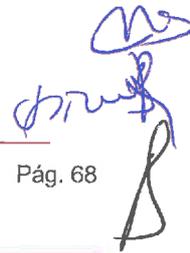
Quanto à “Formação” na verdade a oferta para os serviços administrativos e para os formadores tem sido pouca.

Quanto ao “Trabalho e espaço de Vida” constata-se que há alguns colaboradores que tiveram uma sobrecarga maior de trabalho, devido à ausências por razões de saúde e de maternidade de outros colaboradores.

- **Avaliação de Desempenho:** Dos 3 objetivos previstos no Programa de Ação não se cumpriu 1, pois as respostas de “Supera as Expetativas” ficaram aquém do previsto (21%).
- **Formação Profissional:** 10 dos 13 colaboradores frequentaram formação, pelo que se pode considerar que o objetivo foi parcialmente cumprido. Mas se atendermos ao nº de horas frequentadas, no último ano e meio, 7 pessoas precisam frequentar formação, para completar as 35h previstas.

• PARCERIAS

- **Avaliação da parceria por parte dos técnicos:** a A2000 é avaliada pelos parceiros, para completar a informação relativa ao funcionamento da parceria falta definir um questionário de avaliação do parceiro a preencher pelos técnicos que operam diretamente com ele.



2. MELHORIAS/ MEDIDAS CORRETIVAS implementadas ou a implementar

Neste ponto enumeram-se as melhorias implementadas ou a implementar em 2012:

• ORGANIZAÇÃO DA FORMAÇÃO

Na execução da tipologia 6.2 – Qualificação das pessoas com deficiência ou incapacidade - no primeiro semestre de 2012, deu-se continuidade às ações propostas no ano anterior, nomeadamente:

- Maior rigor na realização dos PI's no prazo máximo de dois meses após o início da formação;
- Melhor articulação da equipa técnica de modo a que todos os intervenientes tenham conhecimento dos PI's;
- Maior comunicação entre os formandos e a equipa técnica, através da existência de um espaço para exposição de dúvidas ou dificuldades, diminuindo assim os impactos negativos da integração em FPCT.

E, propõem-se novas medidas a implementar desde já:

- Aumentar o número de formas de divulgação do projeto, no sentido de cativar mais clientes;
- Privilegiar o contato presencial como forma de divulgação;
- Ao nível da execução física deve manter-se as orientações dadas quanto às faltas, para que os formandos faltem menos. Quanto às rescisões é importante manter uma relação muito próxima para evitar aquelas que se prendam com descontentamento ou incapacidade de gestão das várias circunstâncias de vida.
- Ao nível da execução financeira redistribuir as despesas.

• EMPRESA DE INSERÇÃO

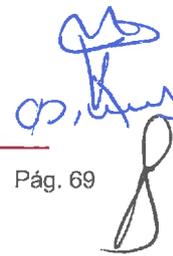
Não serão propostas melhorias, porque a Empresa cessou atividade.

• INTERVENÇÃO PRECOCE

- Adquirir materiais informáticos recorrendo à requisição de ajudas técnicas através da Educação, ou angariar fundos para esse fim.

• GABINETE PSICOSSOCIAL

Relativamente às melhorias propostas no Relatório e Contas de 2011, mantêm-se as seguintes:



- **Ações dirigidas especificamente a jovens com deficiência**

- Promover atividades que fomentem a visibilidade da pessoa com deficiência, participante em ações culturais e recreativas do concelho ou de concelhos limítrofes;
- Diligenciar no sentido de assegurar o transporte dos elementos através de recursos existentes nas freguesias, como já foi efetuado com um elemento de uma freguesia no segundo semestre de 2011;
- Solicitar que todos os clientes (significativos) sejam sócios da A2000 no sentido de colaborar nos materiais;

- **Ações de apoio à comunidade em geral**

- Desenvolver uma ação de formação de informática, serviço solicitado pela freguesia de Sever, não cumprido em 2011;
- Os Presidentes das Freguesias devem ser contactados mensalmente (por correio eletrónico ou telefonicamente) por forma a obter o feedback das atividades desenvolvidas.

Relativamente à monitorização deste semestre, as melhorias a implementar são:

- Novas estratégias de divulgação no segundo semestre de forma a promover a boa imagem do projeto e das suas atividades, cativando as inscrições dos clientes atempadamente e atraindo mais voluntários;
- Agendar novas reuniões com possíveis parceiros, com o objetivo de aumentar a sua intervenção no serviço;
- Propor aos idosos do grupo de alfabetização que cada um decida em que atividades quer participar;
- Solicitar o Fórum de Atividades para realização das atividades quinzenais de Atividade Física para a Oficina dos Sorrisos.
- Propor à Freguesia de Medrões mudanças no espaço.

- **INTERNACIONALIZAÇÃO**

- Estabelecer parceria com alguma ONGD portuguesa que atue em Moçambique, para facilitar o reconhecimento pelo IPAD.
- Reunir com o IPAD para personalizar os contactos e entender melhor os seus critérios.

- **DIVULGAÇÃO**

- Aplicar o Inquérito das Necessidades Sociais a entidades do concelho;
- Pesquisar conteúdos de relevo de âmbito social, cultural e económico para publicação no facebook;
- Imprimir 50 boletins para distribuir na comunidade e a clientes.

• AREAS TRANSVERSAIS

- Recorrer a uma consultora sobre fundraising para se aumentar a angariação de fundos.
- Efetuar a candidatura à certificação ISO 9001.
- Efetuar a candidatura para renovação da certificação EQUASS

• DESENVOLVIMENTO DOS COLABORADORES

As melhorias serão expostas por ação:

- **Avaliação de Satisfação dos Colaboradores:** é também uma responsabilidade do colaborador propor a frequência de formação, pois a A2000 não restringe a sua frequência. O Plano de Formação Interna constitui apenas uma proposta, passível de ser alterada. Propõe-se que no 2º semestre se invista mais na formação.

Quanto ao “Trabalho e Espaço de Vida”, durante o ano implementou-se uma melhoria (contrataram-se mais dois colaboradores e manteve-se outro que havia sido contratado no final de 2011), porém houve um acréscimo de trabalho, porque se realizaram várias candidaturas que não estavam previstas. Com o regresso de duas colaboradoras que estavam de licença de parto, o 2º semestre reunirá melhores condições.

Propõe-se ainda que sejam divulgadas pelos colaboradores as melhorias a implementar no 2º semestre para que estas sejam promovidas por todos.

- **Avaliação de Desempenho:** O desfasamento entre o objetivo proposto de obter 40% de respostas “Supera as Expectativas” e o obtido (21%) revela que todos os colaboradores, maioritariamente, cumprem as suas funções, mas que ainda não alcançaram a superação, que se traduz no pleno exercício das suas competências por forma a superar, de forma criativa, quantitativa e inovadora, os seus objetivos. O colaborador deve auto propor-se novas metas que traduzirá em factos significativos, reveladores da superação do proposto para a sua função.
- **Formação Profissional:** é necessário procurar formação externa para algumas categorias profissionais, nomeadamente serviços administrativos e formadores, pois foram já os colaboradores destas áreas que não frequentaram formação no ano transato. No próximo semestre será realizada a monitorização da formação frequentada no 2º trimestre de 2012.

• PARCERIAS

- Definir um questionário de avaliação do parceiro (*Av. do grau de participação, do grau de cumprimento dos estabelecido e grau de qualidade da participação*) a preencher pelos técnicos que operam diretamente com ele.

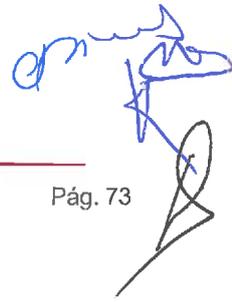


Parte 5: CONTAS

BALANÇO EM 30 de Junho de 2012

Unidade Monetária:

RUBRICAS	Notas	Datas
		30-06-2012
ACTIVO		
Activo não corrente		
Ativos fixos tangíveis		201.254,84
Bens do património histórico e cultural		
Propriedades de investimento		
Ativos intangíveis		
Investimentos financeiros		
Fundadores/beneméritos/patrocionadores/doadores/associados/membros		
Subtotal		201.254,84
Activo corrente		
Inventários		677,47
Clientes		805,42
Adiantamentos a fornecedores		
Estado e outros Entes Públicos		0,00
Fundadores/beneméritos/patrocionadores/doadores/associados/membros		
Outras contas a receber		333.647,91
Diferimentos		4.245,10
Outros ativos financeiros		
Caixa e depósitos bancários		3.883,83
Subtotal		343.259,73
Total do ativo		544.514,57
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO		
Fundos patrimoniais		
Fundos		
Excedentes técnicos		
Reservas		
Resultados transitados		11.661,94
Excedentes de revalorização		
Outras variações nos fundos patrimoniais		
Resultado Líquido do período		-5.662,22
Total do fundo do capital		5.999,72
Passivo		
Passivo não corrente		
Provisões		15.307,58
Provisões específicas		
Financiamentos obtidos		0,00
Outras contas a pagar		0,00
Subtotal		15.307,58
Passivo corrente		
Fornecedores		258,72
Adiantamentos de clientes		0,00
Estado e outros Entes Públicos		405,75
Fundadores/beneméritos/patrocionadores/doadores/associados/membros		
Financiamentos obtidos		227.772,01
Diferimentos		163.006,48
Outras contas a pagar		131.764,31
Outros passivos financeiros		
Subtotal		523.207,27
Total do passivo		538.514,85
Total dos fundos patrimoniais e do passivo		544.514,57



DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS

PERÍODO FINDO EM 30 de Junho de 2012

Unidade Monetária:

RENDIMENTOS E GASTOS	Notas	PERÍODOS
		30-06-2012
Vendas e serviços prestados		4.976,32
Subsídios, doações e legados à exploração		172.726,79
Variação nos inventários da produção		
Trabalhos para a própria entidade		
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas		-820,90
Fornecimentos e serviços externos		-32.789,11
Gastos com o pessoal		-83.043,42
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)		
Provisões (aumentos/reduções)		
Provisões específicas (aumentos/reduções)		
Aumentos/reduções de justo valor		
Outros rendimentos e ganhos		11.692,52
Outros gastos e perdas		-43.535,32
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		29.206,88
Gastos/reversões de depreciação e de amortização		-25.752,29
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		3.454,59
Juros e rendimentos similares obtidos		426,50
Juros e gastos similares suportados		-9.543,31
Resultados antes de impostos		-5.662,22
Imposto sobre o rendimento do período		
Resultado líquido do período		-5.662,22

Santa Marta de Penaguião, 10 de Setembro de 2012

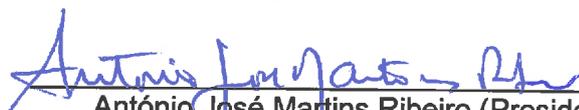
O TÉCNICO OFICIAL DE CONTAS

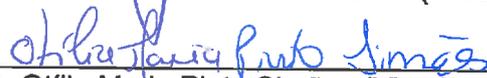
Helena Maria Amos Reis

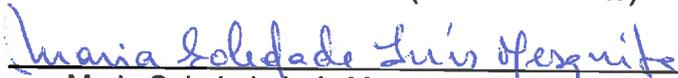
A Direção e Colaboradores da A2000 agradecem aos financiadores, clientes, fornecedores e parceiros a colaboração, o apoio e a compreensão prestados no decurso do exercício deste semestre.

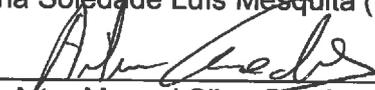
Santa Marta de Penaguião, 10 de Setembro de 2012

A DIREÇÃO,


António José Martins Ribeiro (Presidente)


Otilia Maria Pinto Simões (Vice-Presidente)


Maria Soledade Luís Mesquita (Tesoureira)


Artur Manuel Silva Guedes (Vogal)