

RELATÓRIO SEMESTRAL

1º SEMESTRE/2013



**ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO**

Associação 2000 de Apoio ao Desenvolvimento – A2000

Av. 25 de Abril, nº 39

5030-481 Santa Marta de Penaguião

Tel.: 254 822 046 / Tlm.: 935 575 882/962 515 576

Fax: 254822047

E-mail: a2000@a2000.pt

Web site: www.a2000.pt

ÍNDICE

	Pág.
INTRODUÇÃO	4
Parte 1: ANÁLISE DAS AÇÕES EM EXECUÇÃO	6
CAPÍTULO 1 - AÇÕES EM EXECUÇÃO.....	7
1. Serviços Formativos	7
1.1 Cronograma e localização	7
1.2 Caracterização dos stakeholders.....	9
1.3 Objetivos e Operacionalização	11
1.4 Desistências	13
2. Serviços Não Formativos	13
2.1 Cronograma e localização	14
2.2 Caracterização dos Stakeholders	14
2.3 Objetivos e Operacionalização	16
CAPÍTULO 2 - PARTICIPAÇÃO DOS STAKEHOLDERS.....	21
1. Diagnóstico das Necessidades	21
1.1 Diagnóstico de Necessidades Sociais	21
1.2 Diagnóstico das Necessidades Formativas	21
2. Plano Individual (PI).....	21
3. Avaliação de Satisfação dos Stakeholders.....	22
3.1 Avaliação de Satisfação dos Formandos	22
3.2 Avaliação de Satisfação dos Clientes dos Serviços Não Formativos	23
3.3 Avaliação de Satisfação dos Colaboradores	24
3.4 ; 3.5; 3.6; 3.7; 4 - Avaliação de Satisfação das Parcerias, dos Fornecedores, dos Financiadores, de Impacto aos Stakeholders	24
4. Outras Participações.....	24
5. Interação da A2000 com a comunidade	26
CAPÍTULO 3 – RECURSOS A ENVOLVER	27
1. Recursos Humanos.....	27
1.1 Assiduidade dos colaboradores.....	27
1.2 Plano de Desenvolvimento do Colaborador Interno	27
1.3 Envolvimento na Gestão	28
1.4 Apreciação dos Recursos Humanos	29
1.4.1 Recursos Humanos Provenientes de anos transatos e contratados em 2013	29
2. Recursos Físicos.....	30
2.1 Recursos Físicos Existentes	30
CAPÍTULO 4 - INOVAÇÃO	32
CAPÍTULO 5 - MONITORIZAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	36
1. Avaliação do Plano de Qualidade.....	36
1.1 Ações de Melhoria/ Corretivas/ Preventivas implementadas/ a implementar	36

1.2 Objetivos e Operacionalização	37
2. Constrangimentos	38
2.1 Constrangimentos ao nível da execução global do Programa de Ação e Orçamento.....	38
2.2 Outros Constrangimentos	40
3. Melhorias.....	40
3.1 Outras Melhorias.....	40
4. Síntese da avaliação do grau de concretização dos Processos da A2000 e dos Princípios EQUASS e ISO 9001	41
Parte 2: ANÁLISE DAS CONTAS.....	43
BALANÇO EM 30 DE JUNHO DE 2013.....	44
DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS A 30 DE JUNHO DE 2013	45
1.1 Análise das Contas	46

INTRODUÇÃO

O Relatório Semestral de 2013 é a ferramenta que, no geral, compila a taxa de execução de todas as ações previstas para 2013 e a sua taxa de concretização no 1º semestre; indica-nos também quais os desvios e quais as ações corretivas a tomar.

O Relatório Semestral de 2013 é constituído por duas partes:

- **Parte I – Análise das Ações em Execução**

Comporta 5 capítulos: Ações em execução; Participação dos stakeholders; Recursos envolvidos; Inovação; Monitorização do sistema de gestão da qualidade

- **Parte II – Análise das Contas**

Comporta o Balanço do 1º Semestre e a Demonstração de Resultados por Naturezas

O Programa de Ação e Orçamento para o ano de 2013, elaborado de forma a concretizar as ações do Plano Estratégico, comporta ainda objetivos que respondem aos indicadores dos 15 processos do Manual de Qualidade, de modo a que o desenvolvimento das ações seja coerente e cumpra, com rigor, os procedimentos daqueles 15 processos.

Assim, o Relatório Semestral compila a monitorização das ações previstas no Programa de Ação e Orçamento e seus resultados, as quais são:

➤ SERVIÇOS FORMATIVOS

- ✓ **Tipologia 2.3 – Formações Modulares Certificadas (POPH)** - envolveu 7 áreas formativas, as quais abrangeram 36 UFCD's, tendo abrangido 646 formandos que concretizaram um volume de 25312 horas.
- ✓ **Tipologia 6.2 – Qualificação de pessoas com deficiência ou incapacidade (POPH)** - envolveu uma área formativa, ministrada a 40 formandos que concretizaram um volume de 23147 horas.
- ✓ **Formação não Financiada – Formação Pedagógica Inicial de Formadores** - envolveu 24 formandos e concretizou um volume de 2241 horas.
- ✓ **A candidatura da Tipologia 3.1.2 – Programa de Formação-Ação para Entidades da Economia Social (POPH)** – não foi aprovada.

➤ SERVIÇOS NÃO FORMATIVOS

- ✓ **Gabinete Psicossocial (GPS)** que envolveu: atendimento e intervenção psicossocial para famílias e indivíduos; Oficina dos Sorrisos para 10 pessoas com deficiência grave; Espaços de Convívio em 4 freguesias (Medrões, S. João de Lobrigos, Sever, S. Miguel de Lobrigos) com ações diversas para 63 idosos e 8 desempregados;



Saliente-se: Não foi efetuada a ação Férias Ativas para crianças e jovens e o Espaço de Convívio de Medrões foi interrompido por falta de cumprimento dos protocolos pelos parceiros, respetivamente pela Câmara Municipal de Sta. Marta de Penaguião e Freguesia de Medrões.

- ✓ **Intervenção Precoce na Infância (IPI)** para 30 crianças dos 0 aos 6 anos de idade.
- ✓ **Centro de Recursos para a Inclusão Profissional (CRIP)** que envolve 3 serviços mas só dois é que tiveram clientes: - Informação, avaliação, e orientação para a Qualificação Emprego (IAOQE); Apoio à Colocação (AC) - num total de 12.
- ✓ **Tipologia 7.2 – Planos para a Igualdade (POPH) “Caminhar na Igualdade”** – não foi aprovada.
- ✓ **Tipologia 7.7 – Projetos de Intervenção no combate à Violência de Género (POPH) - “Novo Norte” (POPH)** – não foi aprovada.
- ✓ **Medida 3.2 Melhoria da Qualidade de Vida do PRODER – Ação 3.2.2 Serviços Básicos para a População Rural** para Construção de Instalações para a A2000 também não foi aprovada por falta da titularidade dos 2 lotes na Zona Oficial de Sta. Marta de Penaguião, devido ao incumprimento por parte da Câmara Municipal em relação ao “prometido” em todas as negociações com a A2000.

Todas estas ações, de ambos os serviços, envolveu a “**Participação dos Stakeholders**” retratada no Capítulo 2, porém a avaliação de satisfação como incide principalmente no final do ano, neste semestre a informação é escassa.

Os “**Recursos Humanos**” envolvidos foram 36 pessoas com vínculo contratual, 5 estagiários e 3 pessoas com a Medida de Emprego “Contrato de Emprego Inserção”.

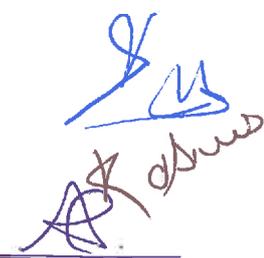
A execução de todos os serviços envolveu não só a sede da A2000, mas também instalações em 8 locais.

Ao nível da “Inovação” iniciaram-se 3 novos serviços: Centro de Recursos para a Inclusão Profissional (CRIP); Formação Não Financiada (FNF); e a Clínica Social (CS).

A A2000, nos anos transatos teve alguma dificuldade de tempo para ministrar formação internamente aos seus colaboradores, neste semestre contratou um formador externo para ministrar formação aos colaboradores, o que foi também uma inovação.

No final, e de forma sintética, é apresentada a “**Monitorização do Sistema de Gestão da Qualidade**”: o Plano de Qualidade é analisado, o grau de concretização dos processos do Manual de Qualidade é avaliado e, conseqüentemente, é verificado o nível de aplicação dos Princípios do EQUASS e da ISO9001.

Por fim, apresentam-se as Contas do 1º semestre/2013, através da análise do balanço e da demonstração de resultados por naturezas, ambos à data de 30 de junho de 2013.



Parte 1: ANÁLISE DAS AÇÕES EM EXECUÇÃO

CAPÍTULO 1 - AÇÕES EM EXECUÇÃO

1. Serviços Formativos

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

Com o objetivo de responder a diferentes necessidades dos diversos grupos, a A2000 promove ações inseridas em diferentes tipologias do Programa Operacional Potencial Humano (POPH) do Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN), ao abrigo do Fundo Social Europeu (FSE).

Em 2013 a A2000 previu executar quatro projetos (alguns dos quais já iniciados em 2012) mas, como se pode observar no ponto seguinte, concretizou apenas 3 (a candidatura à Tipologia 3.1.2 – Programa de Formação-Ação para Entidades da Economia Social (POPH) não foi aprovada).

1.1 Cronograma e localização

Projetos formativos iniciados em 2012:

A **Tipologia 2.3**: envolveu 7 áreas formativas as quais abrangeram 36 UFCD's que foram ministradas entre janeiro e junho de 2013 em 6 locais como se pode observar no quadro seguinte.

ÁREAS FORMATIVAS Tipologia 2.3 – Formações Modulares Certificadas (POPH)	Locais	Horas Ministradas
Serviços de Apoio a Crianças e Jovens	- Stª Marta de Penaguião - S. João de Lobrigos - Oliveira- Mesão Frio - Mesão Frio - Valpaços	400H
Saúde	- Stª Marta de Penaguião - S. João de Lobrigos - Oliveira- Mesão Frio - Mesão Frio - Valpaços	675H
Hotelaria e Restauração	- Stª Marta de Penaguião	75H
Turismo e Lazer	- Mesão Frio	50H
Secretariado e Trabalho Administrativo	- Mesão Frio - Valpaços	150H
Ciências informáticas	- Mesão Frio - Sabrosa	75H
Trabalho Social e Orientação	Não houve este semestre	0H
TOTAL		1425H

A **Tipologia 2.3**, neste semestre, executou 60% da formação prevista para o ano de 2013.



A Tipologia 6.2:

ÁREAS FORMATIVAS Tipologia 6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência ou Incapacidade (POPH)	Local	Período	Horas Ministradas
Curso 1 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade*	- Santa Marta de Penaguião	01-01-2013 a 28-01-2013	116h
Curso 2 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade*	- Santa Marta de Penaguião	01-01-2013 a 26-02-2012	230h
Curso 3 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade*	- Santa Marta de Penaguião	01-01-2013 a 27-05-2013	590h
Curso 4 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade*	- Santa Marta de Penaguião	01-01-2013 a 24-06-2013	704h
Curso 5 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade*	- Santa Marta de Penaguião	01-01-2013 a 19-09-2013	726h
Curso 6 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade*	- Santa Marta de Penaguião	01-01-2013 a 31-12-2013	726h
TOTAL			3092 h

Nota:

(*) - O percurso formativo destes cursos teve início nos anos transatos, totalizando as 2900h de formação no corrente ano. No presente quadro apenas se apresentam os valores deste ano porque as candidaturas à tipologia 6.2 são anuais.

ÁREAS FORMATIVAS Tipologia 6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência ou Incapacidade (POPH)	Local	Período	Horas ministradas
Curso 7 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade(*)	- Santa Marta de Penaguião	01-03-2013 a 31-12-2013	486h
TOTAL			486 H

A Tipologia 6.2, neste semestre, ministrou 64% da formação prevista para o ano de 2013.

Projetos previstos e inovadores:

Ações de Formação não financiadas:

Previram-se duas ações: Formação Pedagógica Inicial de Formadores e Certificação de Motoristas para Transporte Coletivo de Crianças, mas esta ainda não foi homologada pela DGV, pelo que apenas a Formação Pedagógica Inicial teve início.

ÁREA FORMATIVA (Ações não financiadas)	Local	Período	Horas Ministradas
Formação Pedagógica Inicial de Formadores	- Santa Marta de Penaguião	18-2-2013 a 5-4-2013	96h
Formação Pedagógica Inicial de Formadores	- Mesão Frio	8-5-2013 a 27-6-2013	90h
TOTAL			186h

Previu-se a realização de 2 cursos de Formação Pedagógica com uma média de 15 pessoas cada. Realizaram-se dois, mas apenas com um total de 24 pessoas, assim ministrou-se 100% dos cursos, mas executou-se apenas 76% do volume da Formação Não Financiada, prevista para o ano de 2013.

Em suma:

Neste semestre o volume total de formação previsto, face às horas ministradas, deveria ser 51 119h, contudo foram executadas 50 658h, ou seja neste semestre, em termos de volume de formação obteve-se uma taxa de execução de 99%.

1.2 Caracterização dos stakeholders

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

➤ População-Alvo

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

Tipologias	Nº de Formandos		Total
	Sem Def.	Com Def.	
2.3 – Formações Modulares Certificadas (POPH)	646	0	646
6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência (POPH)	0	40	40
Formação Pedagógica Inicial de Formadores	24	0	24
TOTAL	670	40	710

➤ Financiadores

A formação prevista, e acima apresentada por tipologia, foi cofinanciada pelo Fundo Social Europeu e Estado Português, via POPH. Apenas a Formação Pedagógica Inicial de Formadores foi paga pelos formandos.

➤ Parceiros

Os parceiros são elementos vitais que enriquecem a execução da formação, garantindo as condições que, a A2000 sozinha, teria dificuldade em assegurar. Alguns são comuns aos vários projetos outros são

específicos de cada projeto. O seu papel também varia, podendo passar apenas pela divulgação, ou pela cedência de instalações ou pela aceitação de estagiários.

Tipologias	Parcerias já estabelecidas ou a estabelecer
2.3 – Formações Modulares Certificadas (POPH)	<p>Parcerias já estabelecidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Freguesias de Mesão Frio: Oliveira e Vila Jusã - Freguesia de Sta. Marta Penaguião: S. João de Lobrigos - CLDS de Mesão Frio - Sabrosa: APPACDM de Sabrosa <p>Parcerias novas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valpaços: Casa do Povo de Vilarandelo e Centro Social e Paroquial de Vassal
6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência (POPH)	<p>Parcerias</p> <ul style="list-style-type: none"> - Empresas e IPSS's do concelho de Vila Real que acolheram formandos em FPCT: Centro Social e Paroquial Santo António; Minerva Transmontana, Tipografia, Lda.; Santa Casa da Misericórdia de Vila Real; Bricomarché; Agrupamento de Escolas Diogo Cão; Filandorra; Adega Cooperativa de Vila Real; Companhia Portuguesa de Hipermercados, SA – Jumbo Vila Real; Recheio Cash & Carry, S.A.; Catalão & Filhos, Lda.; Lar de Nossa Senhora das Dores; Café Pastelaria Nova Pompeia, Lda.; Adega Cooperativa de Vila Real; Infantário de Vila Real; Centro Social e Paroquial de Constantim; Anjos & Vilela Lda.; Real Office, Informática e Papelaria Lda.; Fundação da Casa de Mateus; Dom Texto Artes Gráficas e Publicidade; Realtravagem, acessórios para automóveis, Lda. - Empresas e IPSS's do concelho de Sta. Marta de Penaguião que acolheram formandos em FPCT: Escola EB 2.3 de Santa Marta de Penaguião; Centro Social e Paroquial de São Miguel de Lobrigos; Sérgio Ricardo Freitas Oliveira; Café Porto Douro; Fernandes e Novo Lda. - Empresas e IPSS's do concelho de Peso da Régua que acolheram formandos em FPCT: Infantário o Baguinho; Delicious Healing, Lda; Dourooffice, Lda.; Museu do Douro; F.M.I.R. – A.F. Moreira; Câmara Municipal do Peso da Régua; Associação de Assistência Nossa Senhora das Candeias; Sociedade Agrícola Quinta Seara D'Ordens; José Monteiro Alminhas – Restaurante o Maleiro; Manuel de Sousa & Filhos, Lda; Dourall – Unipessoal, Lda - Empresas e IPSS's do concelho de Mesão Frio que acolheram formandos em FPCT: Irmandade da Sta Casa da Misericórdia de Mesão Frio. - Empresas e IPSS's do concelho de Resende que acolheram formandos em FPCT: Santa Casa da Misericórdia de Resende. <p>Efetuaram-se 21 novas parcerias.</p>
Formação Pedagógica Inicial de Formadores	CLDS - Mesão Frio; Junta de Freguesia de S. Nicolau; Prioridade Definida – Mirandela.

Em suma: Foram estabelecidas 47 parcerias, das quais 25 foram novas parcerias.

➤ Fornecedores

A A2000 efetua contratos de prestação de serviços com empresas para fornecimento de bens e serviços, pelo que se efetuaram 13 contratos com fornecedores por ajuste direto (dos quais 7 já foram fornecedores da A2000 no ano transato), ao abrigo da contratação pública, os fornecedores foram selecionados atendendo à qualidade dos bens/serviços, localização e preço.

1.3 Objetivos e Operacionalização

Neste primeiro semestre o grau de concretização dos objetivos dos serviços formativos foi o seguinte:

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos					
	2.3 (POPH)		6.2 (POPH)		Formação Não Financiada (FNF)	
	(1) Taxa de concretização	(2) Taxa de Execução	(1) Taxa de concretização	(2) Taxa de Execução	(1) Taxa de concretização	(2) Taxa de Execução
Obter um nº de Pré-inscrições 25% superior ao número de vagas existentes	126%	--	100%	--	8%	--
Obter 90% de taxa de Execução Física	98,87%	59,2%	99,47%	50,57%	97,7%	77,8%
Obter 98% de taxa de Execução Financeira	88%	44%	90,04%	45%	(*) ver descritivo no quadro seguinte	--
Obter 95% de taxa de certificação	99,8%	62,76%	83%	33%	100%	80%
Obter uma taxa de rescisão/desistência de contrato inferior a 11%	99,7%	0,3%	97,5%	2,5%	0%	--
Obter uma taxa assiduidade de 90%	99%	--	99,64%	--	97,7%	--
Obter uma taxa de 70% de integração profissional dos clientes com incapacidade que terminaram formação em 2013	Não se Aplica	--	83%	--	Não se Aplica	--

Nota:

(1) – A “Taxa de concretização” é calculada em função do previsto para o 1º semestre de 2013

(2) – A “Taxa de Execução” é calculada em função do previsto para o ano de 2013.

Objetivos Previstos	Tipo	Notas Explicativas
Obter um nº de Pré-inscrições 25% superior ao número de vagas existentes	2.3	Inscreveram-se para os 36 cursos 1460 pessoas. Foram selecionadas 646 pessoas. No primeiro contacto com as pessoas selecionadas para os cursos, 26,8% desistiram. Recorrendo-se aos restantes inscritos.
	6.2	Inscreveram-se 22 pessoas na A2000, foram selecionadas 11.
	FNF	Ocorreram duas inscrições acima das utilizadas para as ações implementadas.
Obter 90% de taxa de Execução Física	2.3	Volume de formação previsto, face aos 36 cursos: 25600h. Volume executado: 25312h Executaram-se mais cursos do que o previsto no Programa de Ação e Orçamento, por solicitação das entidades parceiras. Neste semestre executou-se 59,2% do volume de formação previsto em candidatura, mas face às horas ministradas deveria ter-se executado 59,8% - a diferença deve-se a duas desistências e a faltas dos formandos.
	6.2	Volume previsto, face às horas ministradas: 23269h Volume executado: 23147h Neste semestre executou-se 50,57% do volume de formação previsto em candidatura, mas face às horas ministradas deveria ter-se executado 50,8% - a diferença deve-se a faltas dos formandos.
	FNF	1º Semestre: Volume previsto, face às horas ministradas: 2250h Volume executado: 2241h Anual: Volume previsto: 2880h (2 cursos de 15 pessoas cada). Neste semestre executou-se 77,8% do volume de formação previsto em Programa de Ação e Orçamento - a diferença deve-se a faltas dos formandos e ao facto do segundo curso ter menos formandos do que o previsto. Considerou-se o primeiro curso como validação dos procedimentos e na reunião final de formadores, apenas houve um reparo na metodologia: as sessões deverão ser planeadas de forma a que os formandos desempenhem o mais possível o papel de formador.
Obter 98% de taxa de Execução Financeira	2.3	A taxa de execução financeira obtida é de 44% está abaixo do previsto. Este indicador parece-nos positivo face ao previsto par o 2º semestre.
	6.2	A nível financeiro executou-se 5% abaixo do esperado. Este dado é positivo, face ao previsto para o 2º semestre.
	FNF	Não há dados compilados no semestre.
Obter 95% de taxa de certificação	2.3	Foram certificados 645 pessoas, apesar de 646 terem frequentado formação - ocorreu 1 reprovação por ultrapassar o limite de faltas permitido.
	6.2	Todas as atividades foram executadas. Concluíram formação 6 formandos e foram certificados 5. Para a concretização deste objetivo realizaram-se: 408 visitas de acompanhamento a formandos em FPCT e contactos telefónicos com a entidade, 11 acompanhamentos a serviços, 316 atendimentos em gabinete e contactos telefónicos de clientes e familiares, 126 acompanhamentos psicológicos, 17 prospeções de mercado e apoiaram-se 3 entidades nos processos de candidatura aos apoios do IEFP. Foram realizadas 7 reuniões de equipa.



Objetivos Previstos	Tipo	Notas Explicativas
	FNF	Os 24 formandos foram certificados.
Obter uma taxa de rescisão/desistência de contrato inferior a 11%	2.3	Ocorreram duas desistências e uma reprovação por excesso de faltas.
	6.2	Ocorreu uma desistência por emigração.
	FNF	Não se registaram desistências.
Obter uma taxa assiduidade de 90%	2.3	Os formandos faltaram 213,2h.
	6.2	Os formandos faltaram 84h.
	FNF	Os formandos faltaram 51 horas.
Obter uma taxa de 70% de integração profissional dos clientes com incapacidade que terminaram formação em 2013	2.3	Não se Aplica
	6.2	Concluíram 6 formandos e foram integrados 5: 2 com integração ocupacional; 3 com Medidas de Apoio do IEFP. Todas as atividades foram executadas.
	FNF	Não se Aplica

1.4 Desistências

A) Tipologia 2.3 – Formações Modulares Certificadas

Ocorreram 2 desistências, uma das quais foram por razões pessoais e familiares, e a outra por questões de incompatibilidade de horário.

B) Tipologia 6.2 – Qualificação de Pessoas com deficiência ou Incapacidade

Ocorreu uma desistência por emigração.

2. Serviços Não Formativos

No Programa de Ação e Orçamento previu-se a execução de 6 projetos, porém não foram aprovadas duas candidaturas (Tipologias 7.2 – Planos para a Igualdade e 7.7 – Projetos de Intervenção no combate à Violência de Género (POPH)) e no caso da candidatura para construção de instalações (PRODER – Medida 3.2 Melhoria da Qualidade de Vida - Ação 3.2.2 Serviços Básicos para a População Rural), esta foi recusada porque a Câmara Municipal não cedeu o terreno solicitado.

Previu-se o alargamento da parceria Gabinete Psicossocial (GPS) a mais uma Freguesia (Fornelos), mas tal não se concretizou. Ainda neste serviço previu-se a realização de 8 ações, porém devido ao incumprimento do Protocolo de Parceria por parte da Câmara Municipal de Sta. Marta de Penaguião, a ação "Férias Ativas" não se realizou.

O serviço da Clínica Social, apesar de não previsto no Programa de Ação e Orçamento, iniciou a sua atividade em meados de maio.

2.1 Cronograma e localização

Serviços não formativos iniciados em 2012:

Serviço	Locais	Período
Gabinete Psicossocial (GPS): - Atendimento e Intervenção Psicossocial - Oficina dos Sorrisos - Espaço de Convívio de Medrões - Espaço de Convívio de S. João de Lobrigos - Espaço Internet de S. Miguel de Lobrigos - Espaço de Convívio de Sever	- A2000 - A2000 - Freguesia de Medrões - Freguesia de S. João de Lobrigos - A2000 - Freguesia de Sever	- Todo o ano - 5 tardes/ semana - 3 tardes/ semana - 1 dia/semana - 1 tarde/ semana - 1 tarde/ semana
Intervenção Precoce na Infância (IPI)	- Sta. Marta Penaguião - Peso da Régua - Mesão Frio - Mondim de Basto	Todo o ano

Serviços não formativos iniciados em 2013:

Serviço	Locais	Período
Centro de Recursos para a Inclusão Profissional (CRIP): - Informação, avaliação, e orientação para a Qualificação Emprego (IAOQE) - Apoio à Colocação (AC) - Acompanhamento Pós-Colocação (APC)	- Concelhos abrangidos pelo Centro de Emprego de Vila Real	- Todo o ano
Clínica Social (CS): - Psicologia - Fisioterapia - Massagem - Terapia da Fala	- Sta. Marta de Penaguião	- Todo o ano (desde 14 de maio)

2.2 Caracterização dos Stakeholders

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

➤ População-Alvo

O quadro abaixo apresenta o número de pessoas que frequentaram as atividades desenvolvidas pelos serviços não formativos.

Serviços	Crianças		Adultos		Idosos	Total
	Com Def.	Sem Def.	Com Def.	Sem Def.		
Gabinete Psicossocial (GPS)	0	0	25	96	63	178(*)
Intervenção Precoce na Infância (IPI)	33	5	--	35	--	73
Centro de Recursos para a Inclusão Profissional (CRIP)	--	--	12	--	--	12 (**)
Clínica Social (CS)	--	7	--	2	--	9(***)
Clínica Social (Clientes internos, provenientes de outros serviços)	10	--	10	--	--	20(***)

Notas:

- (*) - Gabinete psicossocial: Estavam previstos 150 clientes, no entanto, este número foi ultrapassado devido à grande afluência de pessoas nos workshops temáticos. No primeiro semestre como não foi executada a ação "Férias Ativas" as potenciais crianças participantes não constam como clientes.
- (**) – O Centro de Recursos só pode intervir após o encaminhamento e autorização Centro de Emprego de Vila Real, contudo foram sinalizadas por este 9 pessoas para a ação "Informação, Avaliação e Orientação para a qualificação e o Emprego" (IAOQE), das quais 1 desistiu e, para a medida "Apoio à Colocação" (AC) apenas foram sinalizadas 4 pessoas com deficiência. Todos estes destinatários foram previamente encaminhados pela A2000 para o Centro de Emprego. Relativamente ao Acompanhamento Pós-Colocação (APC) o Centro de Emprego de Vila Real não efetuou qualquer pedido de intervenção ao Centro de Recursos.
- (***) – No Plano de Serviço da CS previu-se o atendimento de 40 clientes externos neste ano. 2013 funcionará como o ano de validação do serviço Clínica Social. A CS atende pessoas que frequentam a Oficina dos Sorrisos e a Formação Profissional (Tipologia 6.2).

➤ **Financiadores**

Serviços	Financiadores
Gabinete Psicossocial	Freguesias de: S. João de Lobrigos, S. Miguel de Lobrigos; Sever (*).
Intervenção Precoce na Infância	Ministério da Solidariedade e Segurança Social
Centro de Recursos para a Inclusão Profissional	POPH e IEFP

Nota:

- (*) – Os protocolos de parceria com o Município de Sta. Marta de Penaguião e a Freguesia de Medrões foram cancelados por incumprimento daqueles parceiros.

➤ **Parceiros**

Os serviços sociais prestados pela A2000, no âmbito do GPS, foram concebidos para serem prestados em parceria e só são possíveis graças à participação e cooperação dos parceiros (alguns dos quais

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

Serviços	Parceiros Especificos
Gabinete Psicossocial	Freguesias de: S. João de Lobrigos, S. Miguel de Lobrigos; Sever.
Intervenção Precoce na Infância	Ministério da Saúde - Centro de Saúde de Sta. Marta de Penaguião; Ministério da Educação - Agrupamento de Escolas Diogo Cão; Ministério da Solidariedade e Segurança Social - Centro Distrital de Segurança Social de Vila Real
Centro de Recursos para a Inclusão profissional	Centro de Emprego de Vila Real; APPACDM de Sabrosa Prevê-se efetuar novas parcerias com os Agrupamentos de Escolas dos concelhos abrangidos pelo Centro de Emprego de Vila Real

Os serviços não formativos envolveram 8 parceiros fundamentais na prossecução dos seus objetivos.

2.3 Objetivos e Operacionalização

Neste primeiro semestre o grau de concretização dos objetivos dos serviços não formativos foi o seguinte:

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos							
	IPI		GPS		CRIP		CS	
	(1)Taxa de concretiz.	(2)Taxa de Execução	(1)Taxa de concretiz.	(2)Taxa de Execução	(1)Taxa de concretiz.	(2)Taxa de Execução	(1)Taxa de concretiz.	(2)Taxa de Execução
Obter um nº de Pré-inscrições 10% superior ao número de vagas existentes	50%	--	150%	--	Não se aplica	--	Não se aplica	--
Obter 95% de taxa de Execução Física	100%	50%	91,89%	46,3%	54,5%	15%	62,8%	62,8%
Obter 100% de taxa de Execução Financeira	100%	50%	100%	50%	27,53%	13,76%	--	--
Obter uma taxa de rescisão/desistência inferior a 11%	0%	0%	81%	10,8%	0%	0%	87,5%	12,5%
Obter uma taxa de assiduidade de 70% dos serviços não formativos (3)	Não se aplica	--	73,35%	--	Não se aplica	--	Não se aplica	--

Nota:

(1) – A “Taxa de concretização” é calculada em função do previsto para o 1º semestre de 2013

- (2) – A “Taxa de Execução” é calculada em função do previsto para o ano de 2013.
- (3) – Este objetivo não estava previsto no Programa de Ação e Orçamento, mas como é um controle que se efetua no GPS considerou-se pertinente apresentá-lo. Os clientes dos Espaços de Convívio, fazem-no principalmente pelo convívio e distração, não sentindo isso como uma obrigação, pelo que participam em função da disponibilidade pessoal, faltando naturalmente mais.

Objetivos Previstos	Tipo	Dados sobre as atividades por Tipologia
Obter um nº de Pré-inscrições 10% superior ao número de vagas existentes	IPI	Existem 15 crianças em lista de espera.
	GPS	Existem 15 pessoas com deficiência interessadas em frequentar a Oficina dos Sorrisos.
Obter 95% de taxa de Execução Física	IPI	Foram executadas todas as atividades programadas.
	GPS	<p>Em Programa de Ação foram previstas 6 ações mensais e nos 3 meses de verão 7 ações:</p> <p>Apoio Psicossocial: efetuou-se 1 Acompanhamento a serviços; 9 Visitas domiciliárias; 69 Atendimentos telefónicos; 21 Atendimentos em gabinete + 29 atendimentos nas freguesias = 50 atendimentos; 6 Reuniões e 15 briefings. Taxa de execução de 40,5% face ao previsto.</p> <p>Workshops: Realizaram-se 5 workshops que envolveram 6 sessões (estavam planeadas apenas 5) onde participaram 104 clientes. Taxa de execução de 100% face ao previsto.</p> <p>Oficina dos Sorrisos: Efetuaram-se 72 dias de atividade (igual ao previsto) - 34 Atividades estritamente ocupacionais; 20 de desenvolvimento pessoal e social; 14 lúdico-terapêuticas; 4 socioculturais. Mediante a necessidade ainda se realizaram 10 sessões individuais de fisioterapia (a 3 clientes); 6 sessões individuais de terapia da fala (4 clientes); 13 de reabilitação psicomotora (1 cliente); e 13 de Hidroterapia (1 cliente). Taxa de execução de 100% face ao previsto.</p> <p>Espaço de Convívio de Sever: Iniciou em Abril, foram realizadas 12 sessões, contou com a presença de 25 clientes. Foram ainda realizadas 51 sessões na ação de informática para séniores, com 10 participantes, com uma assiduidade de 100. Taxa de execução de 100% face ao previsto.</p> <p>Espaço de Convívio de S. João de Lobrigos: desenvolveram-se duas ações: Técnicas de Procura de Emprego onde participaram no primeiro semestre 8 clientes, no entanto a sua frequência na ação foi instável, ou porque obtiveram emprego ou porque têm trabalho temporário, tendo desistido 5 pessoas. Ação de informática para séniores: envolveu 20 sessões, com 9 clientes. Taxa de execução de 100% face ao previsto.</p> <p>Espaço de Convívio de S. Miguel de Lobrigos: Foram efetuadas 39 sessões de informática para seniores com a participação de 6 clientes, dos quais 1 apenas frequentou 1 única vez. Taxa de execução de 100% face ao previsto.</p>

Objetivos Previstos	Tipo	Dados sobre as atividades por Tipologia
		<p>Espaço de Convívio de Medrões: Realizaram-se 34 sessões no Espaço de Convívio de Medrões com a participação de 25 clientes. Esta ação foi interrompida a 20 de Maio por incumprimento do parceiro Freguesia de Medrões. Taxa de execução de 64% face ao previsto.</p> <p>Freguesias: 22 horas/semana disponibilizadas pelos técnicos para as freguesias (9h Medrões, 6h Sever, 3h S. João de Lobrigos, 4h S. Miguel de Lobrigos).</p> <p>Neste semestre executaram-se as 6 ações nos 4 meses iniciais, depois com a suspensão do Espaço de Convívio de Medrões executaram-se apenas 5 – Taxa de 91,89%. Em junho também não se realizaram as “Férias Ativas”, assim executou-se 91,89% das ações previstas. Face ao previsto para o ano, executou-se 45,3%.</p>
	CRIP	<p>Face aos clientes enviados pelo Centro de Emprego de Vila Real, todas as atividades foram executadas, saliente-se porém que das 3 ações previstas no CRIP, só se operou com duas. O IAQQE iniciou atividade em março (o primeiro cliente foi enviado pelo Centro de Emprego a 19 de Março) e o AC iniciou em Abril:</p> <p>Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e o Emprego - 8 Clientes Apoio à Colocação – 4 clientes Acompanhamento Pós-Colocação – 0 clientes.</p> <p>Estas duas ações envolveram: Atendimento em gabinete – 16 Visitas domiciliárias – 2 Contactos com clientes – 29 Contactos com significativos - 11 Prospeções de mercado – 8 Visitas às entidades – 12 Contactos com entidades – 2 Contactos com o Centro de Emprego – 6 Acompanhamentos ao Centro de Emprego - 8 Contactos com outros serviços - 1 Reuniões mensais de equipa técnica - 3 Horas de Avaliação/Orientação – 270horas (36h por cliente) Horas de Estágios de Orientação Vocacional – 262horas</p> <p>Face à candidatura previa-se que no 1º semestre fossem atendidas 40 pessoas – foram atendidas 12. Assim, relativamente à candidatura concretizou-se 15% do previsto.</p> <p>Como as ações não iniciaram nas datas previstas, o período de atividade foi de março a junho para o IAQQE e de Abril a junho para o AC, o que envolveria o atendimento de 22 clientes – foram atendidos 12, o que equivale a 54,5% de concretização.</p>
	CS	<p>A CS iniciou atividade a 14 de Maio. Neste período de um mês e meio foram atendidos 9 clientes externos, 5 clientes do GPS e 5 clientes da</p>



Objetivos Previstos	Tipo	Dados sobre as atividades por Tipologia
		<p>tipologia 6.2. Em Plano de Serviço previu-se o atendimento de 40 clientes externos, nestes 7 meses e meio. Face a esta previsão neste mês e meio, a CS deveria atender 8 pessoas externas e realizar cerca de 70 sessões.</p> <p>Atendeu 9 pessoas, o que envolveu 9 sessões de fisioterapia, 5 sessões de Psicologia e 30 de Terapia da Fala, num total de 44 sessões, isto equivale a uma taxa de execução de 62,8%.</p>
Obter 100% de taxa de Execução Financeira	IPI	Todas as ações foram executadas.
	GPS	Para o ano de 2013 previu-se que cada uma das 4 Freguesias protocoladas pagaria 1000€ por ano e que a Câmara Municipal pagaria 12000€. Contudo apenas 3 Freguesias mantiveram o Protocolo, pelo que neste semestre apenas se recebeu 9% do previsto.
	CRIP	As atividades do CRIP iniciaram em datas diferentes das previstas, assim o IAOQE iniciou em Março, e o Apoio à Colocação começou em Abril, pelo que face a este período apresenta uma taxa de concretização financeira de 27,53% , o que equivale a uma taxa de execução de 13,76%.
	CS	Não há dados compilados no semestre.
Obter uma taxa de rescisão/desistência inferior a 11%	IPI	Ninguém desistiu.
	GPS	<p>Todas as atividades foram executadas.</p> <p>A taxa de desistência na globalidade das ações foi de 19%. As desistências distribuíram-se do seguinte modo pelas ações desenvolvidas:</p> <p>Oficina dos Sorrisos: 1 (não quis pagar a mensalidade)</p> <p>Espaço de Convívio de Sever: 6 (inscreveram-se mas apenas foram uma vez ao espaço)</p> <p>Espaço de Convívio de S. João de Lobrigos: 7 (5 adultos pois devido a compromissos pessoais (emprego, etc.) não puderam manter a sua participação; 2 idosos, estes vão apenas assistir quando lhes apetece, sem o carácter obrigatório de frequência).</p> <p>Espaço de Convívio de S. Miguel de Lobrigos: 1 (inscreveu-se mas apenas foi uma vez ao espaço).</p> <p>Espaço de Convívio de Medrões: 1 (por motivos de saúde desistiu)</p> <p>Não foram contabilizadas as desistências dos clientes que apenas foram a uma sessão.</p>
	CRIP	Não ocorreram desistências.
	CS	Na CS marcaram consulta 9 pessoas, uma desistiu e não compareceu à 1ª consulta, isto equivale a 12,5% de desistências.
Obter uma taxa de assiduidade de 70% dos serviços não formativos (*)	GPS	<p>Oficina dos Sorrisos: 93,9%</p> <p>Espaço de Convívio de Sever: 57%</p> <p>Espaço de Convívio de S. João de Lobrigos: 76%</p> <p>Espaço de Convívio de S. Miguel de Lobrigos: 77,1%</p> <p>Espaço de Convívio de Medrões: 60,1%</p> <p>Nos Espaços de Convívio como as pessoas vão com objetivos pessoais de convívio e só quando não têm outras atividades é que participam, a assiduidade é mais baixa.</p>





CAPÍTULO 2 - PARTICIPAÇÃO DOS STAKEHOLDERS

1. Diagnóstico das Necessidades

1.1 Diagnóstico de Necessidades Sociais

Os dados do Inquérito de Diagnóstico de Necessidades Sociais são compilados apenas em dezembro.

1.2 Diagnóstico das Necessidades Formativas

Os dados do Inquérito de Diagnóstico de Necessidades Formativas são compilados apenas em dezembro.

2. Plano Individual (PI)

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

O quadro seguinte apresenta a percentagem de PI's eficazes (que concretizaram 70% ou mais dos objetivos previstos) neste semestre. Não se apresenta a taxa de execução anual, porque os clientes podem não ser os mesmos no semestre seguinte, ou podem aumentar ou diminuir.

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos				
	2.3 (POPH)	6.2 (POPH)	Formação Não Financiada	IPI	GPS
Obter uma taxa de 70% de eficácia, na globalidade dos PI's	100%	88%	100%	71%	100%
Dados Explicativos	Realizaram-se 358 Planos de Intervenção. Os objetivos foram alcançados a 100% e as expeativas a 98%. Os conhecimentos adquiridos contribuirão para o aumento da sua qualidade de vida a nível:	Realizaram-se 34 PI's e 6 Planos de Intervenção. Definiram-se 162 objetivos e concretizaram-se 137.	Realizaram-se 24 Planos de Intervenção. Os objetivos foram alcançados a 100% e as expeativas a 96%. Os conhecimentos adquiridos contribuirão para o aumento da sua qualidade de vida a nível:	Os Técnicos da A2000 realizaram 21 PI's. Definiram-se 147 objetivos e concretizaram-se 116. Concretizaram-se 79% dos objetivos	Oficina dos Sorrisos: 9 PI's efetuados e eficazes. Envolveram 61 objetivos, concretizaram-se 55. Espaços de Convívio Realizaram-se 11 Planos de Intervenção. Os objetivos foram alcançados a

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos				
	2.3 (POPH)	6.2 (POPH)	Formação Não Financiada	IPI	GPS
	<ul style="list-style-type: none"> - Pessoal (41%) - Bem estar (29%) - Inclusão Social (29%) 		<ul style="list-style-type: none"> - Pessoal (39%) - Bem estar (32%) - Inclusão Social (29%) 		<p>100% e as expetativas a 100%. Os conhecimentos adquiridos contribuirão para o aumento da sua qualidade de vida a nível:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pessoal (44%) - Bem estar (40%) - Inclusão Social (16%)

Todas as atividades previstas foram realizadas.

Neste semestre iniciaram-se dois serviços (Centro de Recursos para a Integração Profissional e Clínica Social) e ainda o Espaço de Convívio de Sever, contudo ainda não há dados significativos dos PI para apresentar.

3. Avaliação de Satisfação dos Stakeholders

3.1 Avaliação de Satisfação dos Formandos

A Avaliação de satisfação faz-se, em cada ano, uma vez por projeto. Assim, o quadro seguinte apresenta os resultados da avaliação de satisfação dos formandos que terminaram a formação neste semestre, ou seja, os formandos das UFCD's da Tipologia 2.3, dos 2 cursos de Formação Não Financiada e, no caso da Tipologia 6.2 os 6 formandos que terminaram o curso neste semestre.

Portanto, a taxa de concretização dos objetivos foi calculada em função do número de formandos que terminou neste semestre:

Objetivos Previstos	Taxa de concretização Semestral		
	2.3 (POPH)	6.2 (POPH)	Formação Não Financiada
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação quanto às condições físicas	94%	100%	72% (1)

Objetivos Previstos	Taxa de concretização Semestral		
	2.3 (POPH)	6.2 (POPH)	Formação Não Financiada
Obter uma taxa de 95% de respostas de satisfação quanto aos aspetos pedagógicos	97,6%	100%	81% (1)
Obter uma taxa de 95% de respostas de satisfação quanto ao apoio prestado pela A2000	89,5%	100%	94%
Obter uma taxa de 95% de respostas de satisfação global	97,7%	100%	100%
Obter uma taxa de 95% de respostas quanto à recomendação da A2000 a um amigo	99,6%	100%	Não se aplica (2)
Obter uma taxa de 90% de satisfação dos formandos com o desempenho dos formadores (3)	98,9%	95%	99%

Notas:

- (1) - O documento de avaliação da satisfação dispõe de 5 níveis de avaliação, mas apenas um é negativo, pelo que se considerou apenas os 3 mais positivos. A nível das condições físicas o "Suficiente" obteve 24% - ocorreram 4% de respostas negativas. Nos aspetos pedagógicos o "Suficiente" obteve 17% de respostas e também 4% de respostas negativas.
- (2) – O Documento de avaliação de satisfação usado neste projeto é obrigatoriamente o determinado pelo IEFP, o qual não tem as mesmas questões que o da A2000, por isso não há informação sobre esta questão.
- (3) – Este objetivo não estava previsto no Programa de Ação e orçamento, mas foi introduzido por ser muito importante.

3.2 Avaliação de Satisfação dos Clientes dos Serviços Não Formativos

A avaliação de satisfação dos clientes processa-se uma vez por ano, mas na **Intervenção Precoce na Infância** os procedimentos executam-se por ano letivo e não por ano civil, por isso estas avaliações refletem um ano de intervenção (ano letivo de 2012-2013).

Os serviços do **GPS** são avaliados em dezembro, porém os Workshops são avaliados no ato, como já ocorreram 5, os dados são apresentados no quadro seguinte.

Portanto, a taxa de concretização dos objetivos foi calculada em função do número de formandos que terminou neste semestre:

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos 1º Semestre	
	IPI (*)	GPS (**)

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos 1º Semestre	
	IPI (*)	GPS (**)
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação quanto à concretização das expectativas	100%	--
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação quanto à concretização dos objetivos	100%	--
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação quanto ao desempenho dos técnicos	100%	--
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global	100%	100%

Nota:

(*) – A taxa apresentada Pela IPI é anual, pois a Avaliação de satisfação é medida no final de cada ano letivo.

(**) – A taxa do GPS aqui apresentada reflete a satisfação de clientes relativamente a ações que não têm continuidade. No final do ano quando se avaliar os restantes clientes – que não se sabe qual será a totalidade, pois depende das participações que fizerem – as avaliações ocorridas no 1º semestre serão integradas no somatório total.

3.3 Avaliação de Satisfação dos Colaboradores

A avaliação de satisfação dos colaboradores internos efetua-se em dezembro, mas os formadores externos (40 formadores, neste semestre) realizaram a avaliação no final de cada ação, a qual se expressa no quadro seguinte.

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos 1º Semestre		
	2.3 (POPH)	6.2 (POPH)	Formação Não Financiada
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global	100%	--	100%

3.4 ; 3.5; 3.6; 3.7; 4 - Avaliação de Satisfação das Parcerias, dos Fornecedores, dos Financiadores, de Impacto aos Stakeholders

Estas avaliações realizam-se em dezembro.

4. Outras Participações

O quadro abaixo expressa, face aos eventos/reuniões/newsletters do 1º semestre, o grau de participação naqueles. Relativamente ao ano, não há uma previsão de quantos eventos ou reuniões, por isso também não se apresenta a taxa de execução anual.

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos 1º Semestre						
	2.3	6.2	FNF	IPi	GPS	CRIP	CS
Obter participação dos clientes em 100% dos eventos realizados pela A2000	NA	100%	NA	3%	100%	NA	NA
Obter participação dos clientes em 100% das feiras/encontros e outros, realizados por entidades externas	NA	100%	NA	NA	100%	NA	NA
Obter a participação dos clientes 1 vez por mês em reuniões pedagógicas	NA	100%	NA	NA	NA	NA	NA
Obter uma taxa de 100% participação dos clientes em reuniões relacionadas com o funcionamento/ renovação dos serviços	(*)	(*)	(*)	(*)	(*)	(*)	(*)
Obter a participação dos clientes em todas as newsletter da A2000 (**)	100%	100%	50%	NA	100%	NA	NA
Monitorizar o nº de reuniões de iniciativa da A2000 com significativos	NA	19	NA	4	0	6	NA
Monitorizar o nº de reuniões de iniciativa da A2000 com parceiros	1	--	3	14	3	7	*
Monitorizar o nº de reuniões de parceiros, para as quais a A2000 foi convocada	1	1	--	9	9	1	*

Notas:

NA – Nos serviços assinalados com esta marca, significa que o objetivo Não se Aplica ao serviço em questão.

(*) – O objetivo assinalado com esta marca ainda não foi concretizado, pois ainda não se efetuou nenhuma diligência nesse sentido, prevê-se que no 2º semestre tal ocorra.

()** – Apresentam-se, por serviço, o nº de artigos publicados:

Tipologia 2.3 – 30 artigos de clientes e 6 artigos de colaboradores

Tipologia 6.2 – 10 artigos de clientes e 9 artigos de colaboradores

FNF – 1 artigo elaborado por um formando

GPS – dado que os clientes possuem poucas habilitações foram publicados 22 artigos elaborados pelos colaboradores com base nas participações orais dos clientes

5. Interação da A2000 com a comunidade

Objetivos Previstos	Dados sobre as atividades por Tipologia	Grau de Concretização dos Objetivos	
		Taxa de concretiz.	Taxa de Execução
Publicar todos os meses artigos na imprensa regional/nacional	Enviaram-se 6 notícias; foram publicadas 5 (Jornal Notícias do Douro)	83%	41,6%
Aumentar em 10% os endereços recetores da Newsletter	Em dezembro de 2012 existiam 2322 endereços eletrónicos, atualmente são 2522.	86%	8,6%
Angariar 150 sócios, até Dezembro de 2013	Angariaram-se 68 sócios neste semestre.	90,6%	45%
Aumentar em 20% a participação dos sócios nas reuniões/ atividades da A2000	Na reunião de Assembleia Geral de Abril participaram 27 – ocorreu um aumento de 8%	8%	8%
Conceber e Candidatar-se a projetos de âmbito social	Efetuaram-se candidaturas à Tipologia 6.15; à Gulbenkian; ao BPI Capacitar	Sim	--
Proporcionar estágios profissionais a 4 pessoas	3 Estágios Profissionais; 2 Estágios de Passaporte Emprego	Superou	--
Obter uma taxa de 95% de cumprimento dos planos de estágio, até ao final do Estágio	Terminou um estágio.	100%	33%

A este nível, e no que depende de si, a A2000 tem cumprido os objetivos anuais. Apenas na angariação de sócios, ainda está 5% aquém e na participação dos sócios, também está mais difícil envolvê-los.

CAPÍTULO 3 – RECURSOS A ENVOLVER

1. Recursos Humanos

1.1 Assiduidade dos colaboradores

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

Segue-se a descrição dos objetivos previstos e executados neste semestre, não é apresentada a taxa de execução anual, pois o número de colaboradores pode variar, bem como dos Estagiários, pelo que a taxa a apresentar seria uma mera estimativa:

Objetivos Previstos	Dados	Grau de Concretização dos Objetivos 1º Semestre
Os Colaboradores Internos devem obter uma taxa de ausências inferior a 2%	Baixa Médica: 14h Nojo: 14h Faltas Justificadas: 119,5h Volume: 11529h – 147,5h=11381,5h	1,28%
Os Voluntários devem obter uma taxa de ausências inferior a 2%	Neste semestre o serviço prestado por voluntários foi esporádico e por solicitação específica, pelo que não houve serviço regular.	NA
Os Estagiários Profissionais devem obter uma taxa de ausências inferior a 2%	Ocorreram 6 dias de falta dos 5 estagiários	1,25%
Os elementos com Contrato de Emprego e Inserção devem obter uma taxa de ausências inferior a 2%	Ocorreram 2,5 dias de falta dos 2 CEI	0,68%

Pela observação do quadro acima constata-se que face ao número de horas deste 1º semestre os objetivos concretizaram-se.

1.2 Plano de Desenvolvimento do Colaborador Interno

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

Assim, como já foi referido na Parte II - Participação dos Stakeholders, os colaboradores efetuam uma avaliação anual, em dezembro, de satisfação e de impacto do trabalho na sua vida pessoal. Neste ponto expressam-se os objetivos a alcançar no percurso profissional dos colaboradores internos, durante 2013.

O desempenho de todos os colaboradores internos é avaliado anualmente, em dezembro, em termos de competências e de objetivos (organizacionais, de equipa e individuais). Paralelamente o colaborador define as suas necessidades formativas. No final do semestre faz-se apenas uma análise qualitativa dos factos significativos reunidos que comprovam o trabalho desenvolvido no sentido da concretização dos objetivos estabelecidos, pelo que neste Relatório Semestral não são apresentados dados quantitativos relativamente aos mesmos.

O quadro abaixo apresenta dois objetivos passíveis de serem avaliados neste semestre, não se apresenta a execução anual porque seria meramente especulativa, já que no caso do Plano de Formação, este é um documento dinâmico que pode ser aumentado, alterado, conforme as ofertas formativas que surgem externamente e, no caso das contratações há ainda alguma incerteza quanto ao futuro de alguns projetos.

Objetivos Previstos	Dados	Grau de Concretização dos Objetivos
Obter uma taxa de 80% de execução do Plano de Formação Individual dos colaboradores	4 colaboradores necessitavam completar as 35 horas de formação obrigatória neste ano. Neste 1º semestre 2 já completaram. Todas as pessoas, exceto uma, frequentaram formação neste semestre.	93%
Taxa de 85% de renovações de contrato de trabalho	Provenientes de 2012, existiam 4 contratos (2 a Termo Incerto e 2 a Termo Certo) todos se renovaram – tendo os de Termo Incerto passado para Termo Certo.	100%

Constata-se que neste 1º semestre se superou o previsto. O Objetivo anual envolverá estes resultados e os do 2º semestre.

1.3 Envolvimento na Gestão

Apesar da sua missão estar definida, uma organização apresenta um perfil específico fundamentalmente determinado pelas pessoas que nela desempenham funções. Pode dizer-se que são as pessoas que fazem uma organização, por isso é tão importante a política de recrutamento, seleção e retenção, no sentido de clarificar o tipo de pessoa que a organização pretende e como conseguirá que essa pessoa dissemine os princípios da organização.

Neste ponto, retratar-se-ão as medidas tomadas e as responsabilidades atribuídas a cada um, por forma a manter uma cultura organizacional coerente com a Missão da A2000 e fomentadora de uma melhoria contínua (*reuniões gerais, de disseminação da cultura organizacional, de qualidade etc.; responsabilidades/papeis atribuídos a cada um dos stakeholders ... enfim todas as ações que conduzam à melhoria contínua*).

Segue-se o quadro de objetivos:

Objetivos Anuais Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos
Monitorizar reuniões: gerais de colaboradores; de disseminação da cultura organizacional; de empowerment; de promoção de medidas de qualidade	11 REUNIÕES gerais onde a qualidade, disseminação da cultura, promoção da qualidade e o empowerment são assunto.
Monitorizar todas as sugestões de melhoria de colaboradores	11 sugestões registadas em impresso próprio.

1.4 Apreciação dos Recursos Humanos

Neste semestre, em função dos projetos aprovados e de outros fatores imprevistos ocorreu mobilidade no quadro de pessoal, como se pode observar nos pontos abaixo.

1.4.1 Recursos Humanos Provenientes de anos transatos e contratados em 2013

O quadro que se segue apresenta os colaboradores que provêm de anos transatos e os recrutados em 2013, com contrato de trabalho:

Recursos Humanos	Nº de Colaboradores		Regime Contratual
	Anos transatos	2013	
Revisor Oficial de Contas	1	--	Prestação de Serviços
Técnico Oficial de Contas	1	--	Prestação de Serviços
Diretor Executivo	1	--	Contrato c/ Termo Certo
Diretora Técnica	1	--	Contrato s/ Termo
Chefe de Serviços Administrativos	1	--	Contrato s/ Termo
Assistente Administrativo	1	--	Contrato s/ Termo
Psicóloga	1	--	Contrato s/ Termo
	1	1	Contrato c/ Termo Certo
Psicomotricista	1	--	Contrato c/ Termo Certo
Terapeuta Ocupacional	--	1	Contrato c/ Termo Certo
Técnica Superior de Serviço Social (TSSS)	2		Contrato s/ Termo
Técnico de Acompanhamento e Inserção (TAI)	--	1	Contrato c/ Termo Certo
Formador Interno	2		Contrato s/ Termo

Recursos Humanos	Nº de Colaboradores		Regime Contratual
	Anos transatos	2013	
Professor do 1º Ciclo	--	1	Contrato c/ Termo Certo
Formador Externo	1	18	Prestação de Serviços
Total	14	22	

De todos os colaboradores provenientes de anos transatos ocorreu uma rescisão de contrato com a Psicomotricista.

Contrataram-se duas pessoas (Psicóloga e Terapeuta Ocupacional) para o novo Serviço “Centro de Recursos para a Inclusão Profissional”.

Os 18 formadores externos foram contratados para a Tipologia 2.3.

No quadro seguinte apresentam-se os colaboradores que cooperaram com a A2000 através de Medidas de Emprego do IEFP e/ou voluntariado:

Recursos Humanos	Nº de Colaboradores		Regime
	Anos transatos	2013	
Órgãos de Gestão Voluntários	5	6	Voluntário
Auxiliar de Serviços Gerais	3	--	Contrato de Emprego Inserção (IEFP)
Voluntários	1	--	Contrato de Voluntariado
Fisioterapeuta	--	1	Passaporte Emprego
Terapeuta da Fala	--	1	Passaporte Emprego
Estágio Profissional	1	2	Contrato de Estágio
Total	10	10	

Relativamente a este quadro importa dizer que o Estágio Profissional proveniente de 2012 foi convertido em contrato de trabalho em 2013.

2. Recursos Físicos

2.1 Recursos Físicos Existentes

Segue-se a descrição dos recursos físicos utilizados por projeto da A2000, durante este semestre:

Recursos Físicos	Nº	Locais		Serviços
		Existentes	A Contratar	
Sala de formação de TIC	1	A2000	--	Todos
Sala de formação teórica	2	A2000	Vilarandelo	Tipologia 2.3 e 6.2 Tipologia 2.3
	2	CLDS -		



Recursos Físicos	Nº	Locais		Serviços
		Existentes	A Contratar	
	1	Mesão Frio Oliveira - M. Frio		Tipologia 2.3
	1	S. João de Lobrigos		Tipologia 2.3
	1	Sabrosa		Tipologia 2.3
Sala de formação em culinária, equipada com os equipamentos de cozinha	1	A2000	--	Todos
Sala de serviços administrativos	1	A2000	--	Todos
Gabinetes de apoio técnico	4	A2000	--	Todos
Sala de arrumos	1	A2000	--	Todos
Sala de arquivo	1	A2000	--	Todos
Sala de convívio	1	Medrões		GPS
E.B. 1 de Gundeiro	1	Sever	--	GPS
Oficina de carpintaria	1	Banduge	--	Todos
Escritório	1	Banduge	--	Todos
WC	5	A2000	Vilarandelo	Todos
	2	CLDS -		Tipologia 2.3
	1	Mesão Frio		Tipologia 2.3
	1	Oliveira - M. Frio		Tipologia 2.3
	2	Sabrosa		Tipologia 2.3
	2	Banduge		Todos
	3	Gundeiro		GPS
Viatura de 9 lugares	3	A2000		Todos
Viatura de 5 lugares	1	A2000		Todos

Relativamente aos recursos físicos apenas surgiu um novo local – Vilarandelo – onde se ministrou formação da Tipologia 2.3, os restantes mantiveram-se desde 2012.

Quanto às viaturas, adquiriu-se uma viatura usada de 9 lugares neste semestre de 2013.

CAPÍTULO 4 - INOVAÇÃO

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

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

Em 2013, a A2000 concretizou a renovação da certificação EQUASS e implementou a norma ISO - 9001, pelo que vem enfrentando novos desafios a vários níveis:

- **Serviços:** com a introdução de novos serviços/ melhoramento dos atuais em relação às suas características iniciais, compatibilizando-os com as expectativas dos clientes.
- **Marketing:** com a implementação de uma nova estratégia de marketing focada na promoção dos serviços cofinanciados, na venda de serviços não financiados e na política de angariação de fundos.
- **Processos:** que afetam a forma de fazer ou de organizar, tanto do processo produtivo, como das atividades complementares. Pode efetuar-se através da renovação da organização do trabalho ou das relações externas com vários benefícios para a A2000, como por exemplo a satisfação de clientes e colaboradores.
- **Organizacional e de Gestão:** com a introdução de iniciativas que concorrem para a sustentabilidade financeira e medidas que visam, de um modo geral, melhorar o desempenho, reduzindo os custos e, ao mesmo tempo, estimulando o local de trabalho e exigindo novas competências e atitudes por parte dos colaboradores, assim como de toda a organização no sentido de aumentar a produtividade. A inovação a este nível envolverá as seguintes dimensões:
 - a) **Gestão das pessoas:** implementação, de um sistema de monitorização completo das atividades da A2000 enquadrado por dois sistemas de gestão da qualidade; abrir mais a cultura organizacional à envolvente externa, com empowerment das relações com clientes, parceiros e fornecedores (stakeholders); proporcionar um ambiente propício à inovação e à criatividade. Para tal, o colaborador deve estar capacitado, motivado e, acima de tudo, sentir-se parte dos processos da organização, esta, por seu lado, deve mostrar-lhe que ele é fundamental e que valoriza seu trabalho e potencial.
 - b) **Relações de trabalho:** organizar e gerir equipas de projeto que estimulem a inovação e apoiem a otimização dos processos; reforçar o diálogo social e a participação dos colaboradores ao nível do envolvimento e compromisso; otimizar o tempo de trabalho de modo a conciliar com a vida familiar; fomentar os processos de aprendizagem contínua a nível da organização; potenciar e rentabilizar a experiência e as competências específicas dos ativos mais experientes profissionalmente e os talentos emergentes de cada colaborador.

Nos quadros seguintes apresentam-se os objetivos previstos para 2013 e o seu grau de execução até 30 de junho de 2013.

Por forma a monitorizar todos os indicadores do Manual de Qualidade, foram acrescentados objetivos que não estavam previstos no Programa de Ação e Orçamento.

As percentagens apresentadas reportam-se aos objetivos anuais estabelecidos.

Objetivos Previstos		Dados	Grau de Execução dos Objetivos Anuais		
Monitorizar a introdução de melhorias/mudanças significativas nos novos referenciais criados		Foi criado um novo referencial para o cursos de Formação Pedagógica Inicial, mas não sofreu qualquer alteração: validação a 100%. Ocorreu apenas uma alteração na metodologia que se decidiu ser mais focada no formando exigindo deste um exercício maior no papel de formador.			
Monitorizar a implementação de novos serviços		Conceberam-se 4 novos serviços ; 3 entraram em funcionamento (Centro de Recursos para a Inclusão Profissional (CRIP), Formação Não Financiada (FNF), Clínica Social (CS)) e aguarda-se autorização/homologação para o 4º iniciar (Formação para Motorista de Transporte Coletivo de Crianças).			
Obter uma taxa 10% de novas candidaturas aprovadas pelos financiadores		Relativamente ao ano anterior foram realizadas 9 candidaturas no 2º semestre (Centro de Recursos para a Inclusão Profissional; IAQOE; Fundação António da Mota, POAT; PRODER, Tipologias 6.2, 7.2, 7.6 e 7.7), cujo resultado surgiu no início de 2013. Assim, destas foram aprovadas 3: CRIP, IAQO (Informação, avaliação orientação para a qualificação), Tipologia 6.2. Neste 1º semestre de 2013 foram realizadas candidaturas às seguintes entidades: Gulbenkian, BPI CAPACITAR, cujos resultados se aguardam no 2º semestre. Taxa de concretização: 33%			
Obter uma taxa de execução de 75% dos serviços concebidos		Concretizaram-se 3 serviços dos 4 concebidos.	75%		
		Dados	CRIP	FNF	CS
(*)	Obter uma taxa de 95% de validação dos serviços criados	Os respetivos Planos de Serviço dos novos serviços definem os seguintes objetivos: CRIP: atender 80 clientes; foram atendidos 12 FNF: formar 30 formadores; foram formados 24 CS: previu-se atender 40 clientes externos (em 7 meses e meio); no mês e meio de funcionamento foram atendidos 19 clientes (9 externos e 10 provenientes dos outros serviços da A2000)	15%	80%	100%
	Obter uma taxa de 40% de adesão dos parceiros ao novo serviço	CRIP: foram contactados 5 entidades e estabelecidas 5 parcerias. FNF: foram contactadas 3 entidades que aceitaram estabelecer parceria. CS: não foi efetuado nenhum contacto.	100%	100%	-

Nota:

(*) – Estes objetivos não foram previstos no Programa de Ação e Orçamento, mas são indicadores do Processo de Conceção do Manual de Qualidade, pelo que devem ser analisados anualmente.

Constata-se da observação do quadro acima que os objetivos anuais foram já concretizados neste semestre, exceto o serviço CRIP que executou apenas 15% do volume previsto em candidatura, pois previa-se o seu início em Janeiro e iniciou em Março e das três ações previstas só iniciou duas.

Segue-se o quadro com os objetivos de monitorização das ações de gestão organizacional:

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos 1º Semestre
Marketing: monitorizar quantas novas medidas foram implementadas e qual a sua eficácia ao nível da divulgação e da angariação de fundos	Para além das medidas de divulgação habituais (site, facebook, newsletter, cartazes, folhetos): - Elaborou-se um Documento de Fundraising/divulgação - Definiu-se um plano de medidas de fundraising
Obter uma Taxa 5% de autofinanciamento	200%
Processo: monitorizar quantas alterações/melhorias ocorreram ao nível dos processos	Efetou-se uma alteração ao Manual de Qualidade que envolveu diversas melhorias em vários Processos
Organizacional e de gestão: monitorizar as iniciativas de autossustentação, de envolvimento dos stakeholders, de motivação dos colaboradores, de fomento da criatividade e inovação, de reconhecimento e compensação	- Realizaram-se 11 reuniões gerais com todos os colaboradores onde estes apresentaram propostas para: angariação de fundos, implementação de melhorias, recolha de sugestões ao nível da gestão e implementação de serviços.

Observa-se que neste semestre se executaram ações aos níveis planeados de gestão e que em termos financeiros – face ao volume envolvido no 1º semestre – se superou os 5% de autofinanciamento. Prever relativamente ao ano, será especulativo, pois como se depende muito de donativos é incerto que estes ocorram.

Em suma:

Nesta área da inovação foram implementados 3 novos serviços, foi realizado um documento de fundraising em empresas e realizaram-se reuniões com todos os colaboradores para aumentar a participação destes na recolha de sugestões de mudança e implementação de melhorias e inovações. Para dar seguimento às estratégias de inovação convém que no próximo semestre se realizem algumas tarefas:

- Registrar em impresso próprio e no Plano de Qualidade as Sugestões de inovação.
- Implementar as sugestões consideradas viáveis e divulga-las dentro e fora da Organização
- Contactar as empresas para apresentação do documento de fundraising.
- Definir mecanismos ao nível do reconhecimento e compensação da criatividade.



- Ministrando formação sobre criatividade.
- Definir e implementar estratégias de motivação dos colaboradores e de fomento da criatividade.
- Contabilizar o grau de eficácia das iniciativas de autossustentação e de inovação.

CAPÍTULO 5 - MONITORIZAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

1. Avaliação do Plano de Qualidade

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

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

Neste semestre o Plano de Qualidade reuniu 71 ações provenientes de sugestões, auditorias e análise dos indicadores dos Relatórios (Anual e Semestral de 2012).

O quadro seguinte apresenta as 61 Melhorias sugeridas, as duas Correções (resultantes de duas inconformidades) e as 7 Ações Corretivas, resultantes da constatação de situações que não estavam a correr muito bem e uma reclamação dos formandos da qual não resultou qualquer mudança naquilo que solicitaram, mas que envolveu uma ação preventiva, para no futuro quando ocorrer alguma alteração de impressos os técnicos tenham o cuidado de explicar aos formandos e de os apoiarem no seu preenchimento.

Tipo de Constatação	Tipo de Ação				Serviço Envolvido
	Melhoria	Correção	A. Corretiva	Ação Preventiva	
Sugestão (Entidade Financiadora)	--	1	1	--	Serviços Formativos
Sugestão (Colaboradores)	8	1	2	--	Tipologia 2.3: - 2 Melhorias - 1 Correção - 2 A. Corretivas Tipologia 6.2: - 3 Melhorias IPI: - 1 Melhoria Todos os Serviços: - 2 Melhorias
Análise dos Indicadores	13	--	1	--	Tipologia 6.2: - 1 Melhoria GPS: - 5 Melhorias CRIP: - 1 Melhoria Clínica Social: - 2 Melhorias Todos os Serviços: - 4 Melhorias Inovação: - 1 A. Corretiva
Auditoria	37	--	3	--	Tipologia 2.3: - 1 Melhoria Todos os serviços: - 28 Melhorias - 3 Ações Corretivas

Tipo de Constatação	Tipo de Ação				Serviço Envolvido
	Melhoria	Correção	A. Corretiva	Ação Preventiva	
Reclamação (Formandos)	2	--	--	1	Tipologia 2.3: - 1 Melhoria Tipologia 6.2: - 1 Melhoria - 1 Ação Preventiva
Ocorrência (Colaboradores)	1	--	--	--	Tipologia 2.3: - 1 Melhoria
TOTAL	61	2	7	1	

1.2 Objetivos e Operacionalização

O Plano de Qualidade compila todas as ações de melhoria/ corretivas/ preventivas resultantes de ocorrências, sugestões, auditorias e reclamações, o seu grau de concretização retrata o grau de eficácia dos serviços e do funcionamento da A2000. Segue-se a avaliação do grau de execução dos objetivos previstos no Programa de Ação e Orçamento:

Objetivos Previstos	Dados	Grau de Concretização dos Objetivos
Responder a 100% das reclamações recebidas e dentro do prazo	Ocorreram 3 reclamações em impresso da A2000 as quais foram respondidas.	100%
Obter uma taxa de 90% de eficácia das ações corretivas, advindas da Auditoria e outras fontes	Ocorreram: - 2 Correções – já Fechadas e com Eficácia. - 7 Ações Corretivas – 5 Fechadas com Eficácia, 1 Aberta (Estatuto de ONGD junto do IPAD) e 1 em resolução (Aplicação em Access para registo do inventário e manutenção dos equipamentos)	100%
Obter uma taxa de 90% de eficácia das ações preventivas, advindas da Auditoria e outras fontes	Ocorreu uma Ação Preventiva.	100%
Obter uma taxa de 90% de eficácia das ações de melhoria sugeridas	Estão registadas 61 ações de Melhoria, das quais: - 28 Abertas (ainda não foi efetuada qualquer ação) - 16 Em Resolução (já foram iniciadas ações) - 17 Fechadas com eficácia (as melhorias já foram implementadas com sucesso)	100%

Em Suma:

A eficácia só é avaliada depois da ação estar concluída/fechada, face a isto, todas as ações concluídas obtiveram sucesso, logo foram eficazes. Todavia, das 71 ações propostas no Plano apenas 25 estão concluídas (35%).

Há um reparo a fazer relativamente às ações em Aberto, a percentagem destas deveria ser menor que a das ações em resolução, apesar da data de limite de execução das ações ser em dezembro, algumas das ações já poderiam estar a decorrer.

2. Constrangimentos

Retratam-se de seguida as áreas onde surgiram constrangimentos significativos à plena execução do Programa de Ação e Orçamento estabelecido para 2013.

2.1 Constrangimentos ao nível da execução global do Programa de Ação e Orçamento

O Programa de Ação e Orçamento para 2013 previu 216 objetivos, neste semestre trabalharam-se 114. Destes foram executados tal como o previsto 96 e 2 concretizaram-se numa percentagem muito próxima do previsto (com diferença de 2%) e 16 não se concretizaram na percentagem desejada.

Assim, a taxa de execução do Programa de Ação e Orçamento foi de 83%.

O quadro seguinte revela a taxa de concretização do Programa de Ação e Orçamento de 2013, neste semestre, bem como os constrangimentos sentidos em cada serviço:

	Taxa Concretização dos objetivos do PAO	Constrangimentos
Tipologia 2.3	94%	- Ocorreram respostas de insatisfação quanto ao apoio prestado pela A2000. Foi referida a incerteza da data de processamento dos subsídios de alimentação, por inexistência de procedimento instituído.
Tipologia 6.2	95%	Sem constrangimentos a apontar. Considerou-se a execução financeira adequada, apesar de ter um taxa abaixo do previsto.
FNF	79%	- O documento de avaliação da satisfação da FNF é do IEFP E dispõe de 5 níveis de avaliação, mas apenas um é negativo, pelo que se considerou apenas os 3 mais positivos na contabilização das respostas. - Ocorreram respostas de insatisfação relativamente às instalações e aos meios audiovisuais, principalmente no primeiro curso. Estas prenderam-se com o facto de as autoscópias serem gravadas e para que isso ocorra no ângulo certo a sala tinha que ser maior. O mesmo se verificou no segundo curso, não com tanta agudeza. Inicialmente filmou-se com uma câmara digital que teve problemas, mas entretanto ultrapassou-se o problema usando outro equipamento.
IPI	100%	- Sem constrangimentos a apontar.



	Taxa Concretização dos objetivos do PAO	Constrangimentos
GPS	77%	<p>- O parceiro Câmara Municipal não denunciou nem pagou o valor protocolado, pelo que a A2000 cancelou duas ações – Loja Social e Férias Ativas (Páscoa e Verão) – pois sozinha não tinha capacidade de as executar. Sem o financiamento do Município, também não foi possível aumentar o número de clientes da Oficina dos Sorrisos, e alterou-se a estratégia do seu financiamento, sendo solicitado às famílias a comparticipação mensal. Este facto originou a desistência de uma das participantes, pois os pais não estavam dispostos a pagar a sua frequência.</p> <p>- A Freguesia de Medrões, em Março, aumentou o número de atividades - de 1 tarde passou para 3 - porém não cumpriu o Protocolo de colaboração com a A2000 (falta de pagamento) pelo que, se procedeu à suspensão do serviço Espaço de Convívio. As despesas com as atividades realizadas até Maio no Espaço de Convívio de Medrões foram suportadas pela A2000.</p> <p>Tudo isto contribuiu para uma taxa de concretização física de 78%.</p>
CRIP	60%	<p>- O CRIP foi aprovado em Novembro/ 2012, e a aprovação do seu plano de ação do IAOQE pelo POPH apenas foi aprovado em abril. Estes dois fatores contribuíram para o atraso do início das ações o que provocou uma taxa de concretização inferior ao previsto. Até à aprovação oficial das medidas foram tomadas, pela equipa técnica, todas as diligências no sentido de divulgar as medidas do CRIP junto de todos os intervenientes possíveis (pessoas com deficiência ou incapacidade, entidades, serviço de emprego, etc.). Foram também desenvolvidos todos os materiais (impressos, documentos, avaliações) necessários à boa execução das medidas. Atualmente existem destinatários nas medidas IAOQE e Apoio à Colocação, entretanto, as entidades encontram-se a diligenciar no sentido de proceder à sinalização dos casos para Acompanhamento Pós-Colocação ao Centro de emprego.</p> <p>- Neste semestre a Articulação com o IEFP foi pouco produtiva, pois os Encaminhamentos do IEFP foram pouco céleres (desde a sinalização do cliente, demora em média 2 semanas para o encaminhamento dar entrada nos serviços da A2000). Os encaminhamentos de outras entidades foram inexistentes. A Execução física foi de 15%, o que é muito baixo.</p>
CS	33%	- Poucos clientes externos.
Interação c/Comunidade	57%	- A oferta de voluntários neste semestre foi nula. Ainda não se conseguiu dinamizar a comunidade.
Recursos Humanos	67%	- Pouco tempo disponível dos colaboradores para investirem em formação interna e partilha de ideias nas áreas da motivação.
Envolvimento na Gestão	100%	- Sem constrangimentos a apontar.
Inovação	70%	- Sem constrangimentos a apontar.
Plano de Qualidade	100%	- Sem constrangimentos a apontar.

2.2 Outros Constrangimentos

Neste semestre foi recorrente a dificuldade de acesso ao disco de rede, onde estão os documentos comuns a todos os colaboradores, dependendo a execução do serviço disso, portanto ocorreu um número elevado de Interrupções devido a falha do equipamento, as quais não estão contabilizadas, propõe-se o seu registo mais rigoroso no 2º semestre.

3. Melhorias

Relativamente aos constrangimentos apontados na execução do Programa de Ação e Orçamento até 30 de junho de 2013, seguem-se as propostas de melhoria:

	Melhorias
Tipologia 2.3	- A partir de Maio os formandos foram informados que o pagamento dos subsídios seria efetuado até ao máximo de 30 dias após a conclusão da ação.
FNF	- A questão do equipamento de filmagem, já foi ultrapassada. A questão do espaço físico será considerada.
GPS	- De forma a minimizar o impacto das comparticipações mensais dos clientes da Oficina dos Sorrisos, a equipa técnica irá divulgar o projeto no sentido de obter patrocinadores para esta ação em particular, ou "padrinhos" que possam contribuir na mensalidade de cada elemento. - Efetuar uma reunião de avaliação no mês de Julho (registada em ata) onde todos os clientes possam informar sobre o horário preferencial das atividades a partir do mês de setembro, de forma a rentabilizar os recursos humanos e financeiros do serviço.
CRIP	- Tendo em conta que é um serviço recente, deve existir mais aposta na divulgação às entidades (públicas e privadas) do Distrito de Vila Real. - Articular mensalmente com o IEFP os encaminhamentos efetuados.
CS	- É necessário estabelecer parcerias com entidades para maior angariação de clientes.
Interação c/Comunidade	- Realizar eventos que envolvam as coletividades já existentes.
Recursos Humanos	- Diminuir a carga burocrática dos serviços

3.1 Outras Melhorias

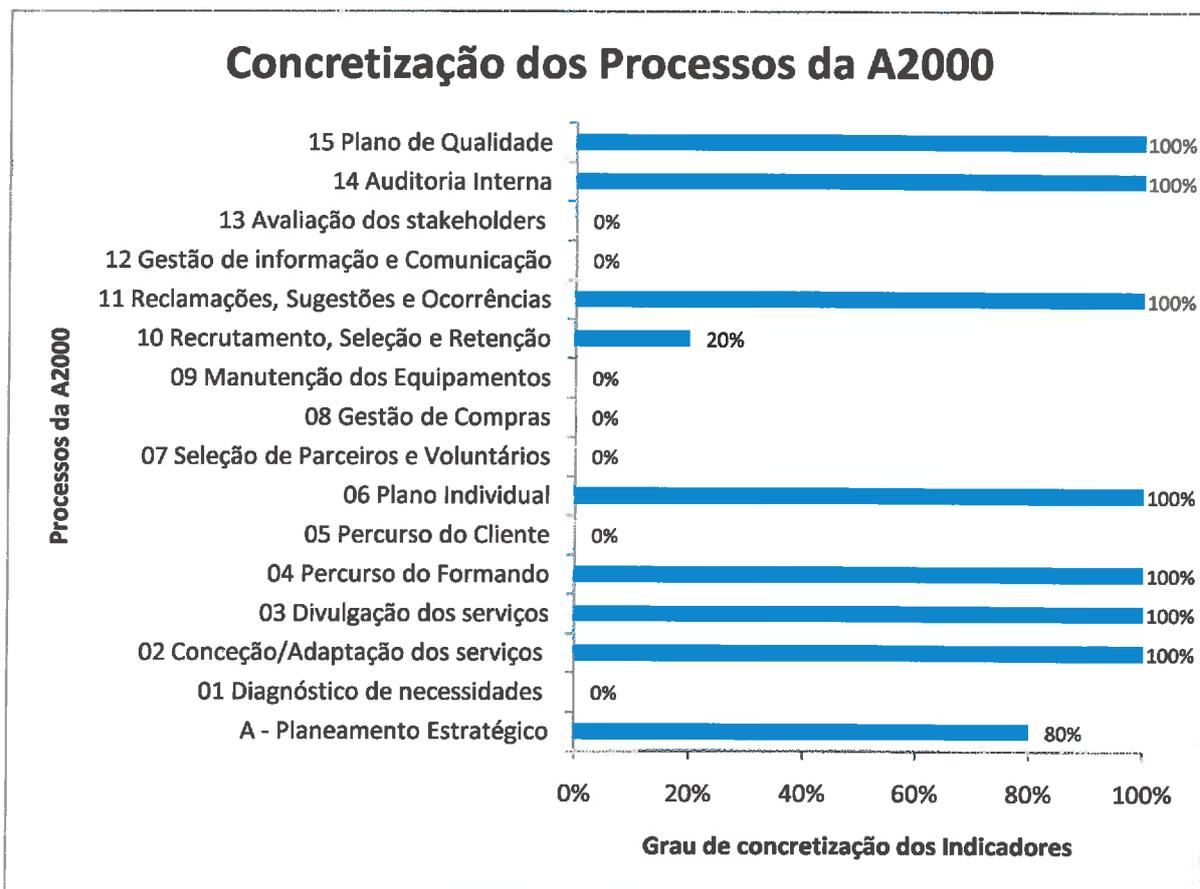
Relativamente ao acesso ao disco de rede, todas as pessoas devem registar em Folha de Ocorrência quando não o conseguem fazer. Entretanto deveria providenciar-se a aquisição de novo equipamento.

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

O funcionamento da A2000 assenta em 4 Macroprocessos que envolvem 16 processos que cumprem os Princípios dos sistemas EQUASS e ISO 9001: 2008. Cada processo tem os seus próprios indicadores, cujo cumprimento revela o grau de observância dos Princípios daqueles dois sistemas.

O total os 4 Macroprocessos envolvem 48 indicadores expressos no Manual de Qualidade. Todavia, o Programa de Ação e Orçamento envolveu mais indicadores (216), pois pretendeu responder à especificidade de cada serviço, dando uma imagem mais completa da qualidade do seu desempenho.

A avaliação do grau de concretização dos indicadores do Manual de Qualidade permite-nos observar quais os processos menos trabalhados neste semestre.



Constata-se, da observação do gráfico que 7 Processos foram menos trabalhados. No caso dos Processos: 01 Diagnóstico de Necessidades, 07 Seleção de Parceiros e Voluntários, 08 Gestão de Compras e 13 Avaliação de Stakeholders, não ocorreu nenhuma ação no seu âmbito, pois são ações previstas par o último trimestre.

No caso dos Processos: 05 Percurso do Cliente, 09 Manutenção de Equipamentos as ações ocorridas não foram eficazes, no grau previsto, mas ainda poderão concretizar-se no restante tempo que falta.

Quanto ao Processo 12, ainda não foi cumprida a totalidade do Plano de Auditorias, para ser avaliado, contudo os indicadores do Programa de Ação relacionados com o Processo 12 estão a ser cumpridos.



O cabal cumprimento dos Processos do Manual de Qualidade significa o respeito pelos princípios dos dois sistemas de qualidade (EQUASS E ISO9001).

Assim, neste semestre, os Princípios com menos evidências são aqueles que se prendem com as avaliações dos stakeholders (clientes, colaboradores, parceiros, fornecedores, voluntários, financiadores) ou sejam, os Princípios que abordam a Gestão, Liderança, Envolvimento com as pessoas e Melhoria Contínua.

Saliente-se que neste semestre se procedeu à renovação da certificação EQUASS – Assurance e à candidatura para a Certificação da DGERT como entidade formadora.

Parte 2: ANÁLISE DAS CONTAS

K. A. S.
Assus

BALANÇO EM 30 DE JUNHO DE 2013

RUBRICAS	Notas	Datas
		30-06-2013
ACTIVO		
Activo não corrente		
Activos fixos tangíveis		169.023,07
Bens do património histórico e cultural		
Propriedades de investimento		
Activos intangíveis		
Investimentos financeiros		
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros		
Subtotal		169.023,07
Activo corrente		
Inventários		0,00
Clientes		687,44
Adiantamentos a fornecedores		
Estado e outros Entes Públicos		0,00
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros		
Outras contas a receber		469.807,34
Diferimentos		0,00
Outros activos financeiros		
Caixa e depósitos bancários		9.848,66
Subtotal		480.343,44
Total do activo		649.366,51
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO		
Fundos patrimoniais		
Fundos		
Excedentes técnicos		
Reservas		
Resultados transitados		5.288,20
Excedentes de revalorização		
Outras variações nos fundos patrimoniais		
Resultado Líquido do período		4.926,70
Total do fundo do capital		10.214,90
Passivo		
Passivo não corrente		
Provisões		15.307,58
Provisões específicas		
Financiamentos obtidos		0,00
Outras contas a pagar		1.750,00
Subtotal		17.057,58
Passivo corrente		
Fornecedores		687,44
Adiantamentos de clientes		
Estado e outros Entes Públicos		8.125,07
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros		
Financiamentos obtidos		98.799,17
Diferimentos		384.607,18
Outras contas a pagar		129.875,17
Outros passivos financeiros		
Subtotal		622.094,03
Total do passivo		639.151,61
Total dos fundos patrimoniais e do passivo		649.366,51

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS A 30 DE JUNHO DE 2013

	Notas	PERÍODOS 30-06-2013
Vendas e serviços prestados		5.758,00
Subsídios, doações e legados à exploração		298.400,73
Variação nos inventários da produção		
Trabalhos para a própria entidade		
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas		0,00
Fornecimentos e serviços externos		-66.547,24
Gastos com o pessoal		-153.707,21
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)		
Provisões (aumentos/reduções)		
Provisões específicas (aumentos/reduções)		
Aumentos/reduções de justo valor		
Outros rendimentos e ganhos		26.351,21
Outros gastos e perdas		-74.240,28
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		36.015,21
Gastos/reversões de depreciação e de amortização		-25.780,78
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		10.234,43
Juros e rendimentos similares obtidos		0,00
Juros e gastos similares suportados		-5.307,73
Resultados antes de impostos		4.926,70
Imposto sobre o rendimento do período		
Resultado líquido do período		4.926,70

O TÉCNICO OFICIAL DE CONTAS

Helena Maria André

A Direção

*António José Santos de Sousa
Otilio Sousa Brito Soares
Rita Mendes
Mariana Soledade Luís Espinheira
M. de A. T. de S.*

1.1 Análise das Contas

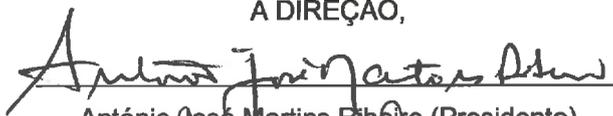
Pela análise dos dois documentos (Balanço e Demonstração de Resultados por Naturezas) sobre a vida económica e financeira da A2000, no 1º semestre de 2013, constata-se um resultado líquido do exercício no montante de €4.926,70 (no 1º semestre de 2012 foi negativo, no valor de € -5.662,22), sendo por isso um indicador positivo para o 2º semestre.

Relativamente ao volume de negócios, embora substancialmente melhor do que no período homólogo de 2012, está abaixo do previsto no Programa de Ação e Orçamento para 2013, devido fundamentalmente à não aprovação de algumas candidaturas.

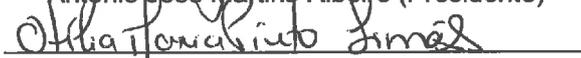
Em conclusão, da análise dos documentos apresentados pode antever-se que o exercício de 2013, se não ocorrer nenhuma situação extraordinária, apresentará um resultado líquido do exercício positivo.

Santa Marta de Penaguião, 30 de Junho de 2013

A DIREÇÃO,



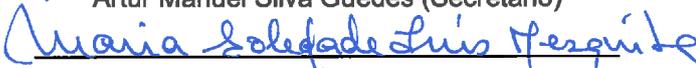
António José Martins Ribeiro (Presidente)



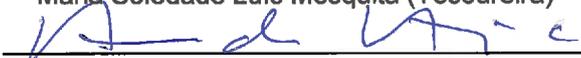
Otilia Maria Pinto Simões (Vice-Presidente)



Artur Manuel Silva Guedes (Secretário)



Maria Soledade Luís Mesquita (Tesoureira)



Amadeu Araújo Cardoso (Vogal)