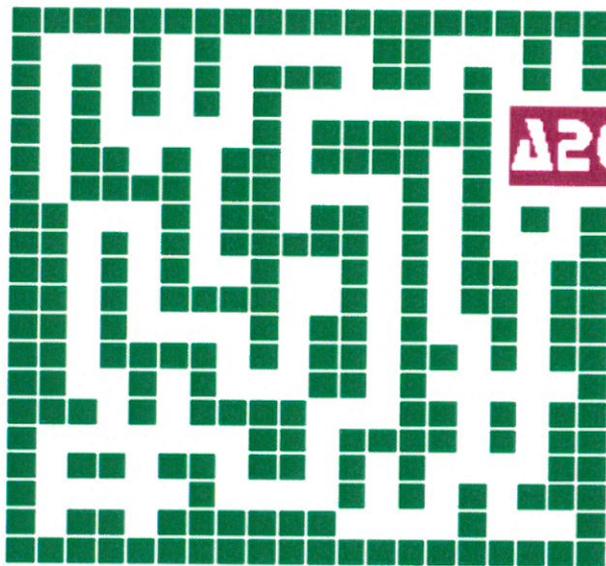


# 2014

## RELATÓRIO SEMESTRAL 1.º SEMESTRE



**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.: 93 55 75 882  
E-MAIL: [a2000@a2000.pt](mailto:a2000@a2000.pt)  
WEB SITE: [www.a2000.pt](http://www.a2000.pt)  
FAX: 254 822 047



**ÍNDICE**

Pág.

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	4
<b>Parte 1: ANÁLISE DAS AÇÕES EM EXECUÇÃO</b> .....	6
<b>CAPÍTULO 1 - AÇÕES EM EXECUÇÃO</b> .....	7
<b>1. Serviços Formativos</b> .....	7
<b>1.1 Cronograma e localização dos projetos formativos</b> .....	7
1.1.1 Formação para Ativos .....	7
1.1.2 Formação para pessoas com deficiência ou incapacidade .....	7
1.1.3 Formação no âmbito da tipologia 6.4 - Qualidade dos Serviços e Organizações (POPH) ....	8
1.1.5 Formação Não Financiada .....	9
<b>1.2 Caracterização dos stakeholders</b> .....	9
<b>1.3 Objetivos e Operacionalização</b> .....	11
<b>1.4 Desistências</b> .....	14
<b>2. Serviços Não Formativos</b> .....	14
<b>2.1 Cronograma e localização dos serviços não formativos</b> .....	14
<b>2.2 Caracterização dos Stakeholders</b> .....	15
<b>2.3 Objetivos e Operacionalização</b> .....	18
<b>2.4 Desistências</b> .....	22
<b>CAPÍTULO 2 - PARTICIPAÇÃO DOS STAKEHOLDERS</b> .....	23
<b>1. Diagnóstico das Necessidades</b> .....	23
1.1 Diagnóstico de Necessidades Sociais .....	23
1.2 Diagnóstico das Necessidades Formativas .....	23
<b>2. Plano Individual (PI)</b> .....	23
<b>3. Avaliação de Satisfação dos Stakeholders</b> .....	24
3.1 Avaliação de Satisfação dos Formandos .....	24
3.2 Avaliação de Satisfação dos Clientes dos Serviços Não Formativos .....	25
3.3 Avaliação de Satisfação dos Colaboradores .....	26
3.4; 3.5; 3.6; 3.7; 4 - Avaliação de Satisfação das Parcerias, dos Fornecedores, dos Financiadores .....	26
<b>4. Avaliação de Impacto, pelos Stakeholders</b> .....	26



5. Outras Participações .....	27
6. Interação da A2000 com a comunidade .....	29
<b>CAPÍTULO 3 – RECURSOS A ENVOLVER .....</b>	<b>31</b>
1. Recursos Humanos .....	31
1.1 Assiduidade dos colaboradores .....	31
1.2 Plano de Desenvolvimento do Colaborador Interno .....	32
1.3 Envolvimento na Gestão .....	32
1.4 Apreciação dos Recursos Humanos .....	33
1.4.1 Recursos Humanos Provenientes de anos transatos e contratados em 2013 .....	33
2. Recursos Físicos .....	35
2.1 Recursos Físicos Existentes .....	35
<b>CAPÍTULO 4 - INOVAÇÃO .....</b>	<b>38</b>
<b>CAPÍTULO 5 - MONITORIZAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE .....</b>	<b>41</b>
1. Avaliação do Plano de Qualidade .....	41
1.1 Ações de Melhoria/ Corretivas/ Preventivas implementadas/ a implementar .....	41
1.2 Objetivos e Operacionalização .....	42
2. Constrangimentos .....	43
2.1 Constrangimentos ao nível da execução global do Programa de Ação e Orçamento .....	43
3. Melhorias .....	45
4. Síntese da avaliação do grau de concretização dos Processos da A2000 e dos Princípios EQUASS e ISO 9001 .....	47
<b>Parte 2: ANÁLISE DAS CONTAS .....</b>	<b>49</b>
<b>BALANÇO EM 30 DE JUNHO DE 2014 .....</b>	<b>50</b>
<b>DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS A 30 DE JUNHO DE 2014 .....</b>	<b>51</b>
1.1 Análise das Contas .....	52

## INTRODUÇÃO

O Relatório Semestral de 2014 compila a taxa de execução de todas as ações previstas para 2014 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 2014 é constituído por duas partes:

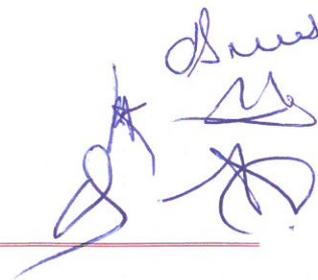
- **Parte I – Análise das Ações em Execução**  
**Comporta 5 capítulos:** Ações em execução; Participação dos stakeholders; Recursos envolvidos; Inovação; Monitorização do sistema de gestão da qualidade
- **Parte II – Análise das Contas**  
Comporta o Balanço do 1º Semestre e a Demonstração de Resultados por Naturezas

O Programa de Ação e Orçamento para o ano de 2014, 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

- ✓ **Formação para Adultos pouco qualificados ou que pretendam reciclar os conhecimentos não se realizou, pois não abriram candidaturas nesta área.**
- ✓ **Tipologia 6.2 – Qualificação de pessoas com deficiência ou incapacidade (POPH)** - envolveu uma só área formativa (5418h), ministrada a 92 formandos que concretizaram um volume de 43500 horas.
- ✓ **Tipologia 6.4 – Qualidade dos Serviços e Organizações (POPH):** envolveu 4 ações de formação e 2 ações de sensibilização, num total de 137h ministradas a 90 formandos (técnicos da área de reabilitação profissional), o que concretizou um volume de 2055h.
- ✓ **Tipologia 6.15 – Educação para a Cidadania – Projetos Inovadores (POPH):** não se realizou porque a candidatura não foi aprovada.
- ✓ **Formação não Financiada – Formação Pedagógica Inicial de Formadores** - envolveu uma ação 90h para 9 formandos, o que concretizou um volume de 801 horas.
- ✓ **Formação Inicial e Formação Complementar para Motoristas de Transportes Coletivos de Crianças** – ainda não se realizou neste semestre.



### ➤ SERVIÇOS NÃO FORMATIVOS

- ✓ **Gabinete Psicossocial (GPS)** envolveu as seguintes ações: atendimento e intervenção psicossocial para famílias e indivíduos; Oficina dos Sorrisos para 9 pessoas com deficiência grave; Espaços de Convívio em 4 locais (S. João de Lobrigos, Sever, S. Miguel de Lobrigos e Fontes) com ações diversas para 36 idosos e 4 desempregados;
- ✓ **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: - Informação, avaliação, e orientação para a Qualificação Emprego (IAOQE); Apoio à Colocação (AC) - num total de 41.

Todas estas ações, de ambos os serviços, envolveu a **“Participação dos Stakeholders”** retratada no Capítulo 2, porém a informação é escassa, pois a avaliação de satisfação é efetuada principalmente no final do ano, neste semestre a informação diz respeito apenas aos cursos que acabaram.

Os **“Recursos Humanos”** envolvidos foram 21 pessoas com vínculo contratual, 2 em regime de prestação de serviços, 5 estagiários e 2 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 11 locais.

**Ao nível da “Inovação” não se iniciou nenhum novo serviço, apenas se ampliou a Tipologia 6.2 a 4 locais onde não havia tal resposta.**

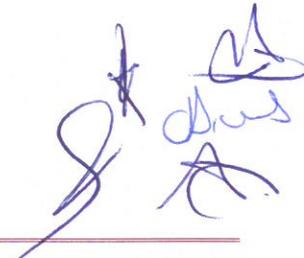
A A2000, nos anos transatos teve alguma dificuldade de tempo para ministrar formação internamente aos seus colaboradores, pelo que fez uma candidatura à Tipologia 6.4 para poder ministrar formação nas áreas em que os colaboradores tinham revelado necessidade.

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/2014, através

Por fim, apresentam-se as Contas do 1º semestre/2014, através da análise do balanço e da demonstração de resultados por naturezas, ambos à data de 30 de junho de 2014.

## 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, conforme os objetivos e as populações alvo.

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

#### 1.1 Cronograma e localização dos projetos formativos

##### 1.1.1 Formação para Ativos

No ano de 2014 a A2000 previu ministrar formação para adultos pouco qualificados ou que pretendam reciclar/aumentar os seus conhecimentos nas seguintes áreas, de acordo com o levantamento das necessidades, contudo neste semestre ainda não foi publicado o enquadramento legal para a formação profissional, segundo o novo quadro comunitário.

##### 1.1.2 Formação para pessoas com deficiência ou incapacidade

Em 2014 deu-se continuidade ao projeto formativo direcionado a pessoas com deficiência ou incapacidade, proveniente de 2013, porém na sequência de três contactos estabelecidos entre a A2000, a APPISC (Associação Portuguesa de Promoção e Intervenção Social e Comunitária) de Baião, a Câmara Municipal de Resende e a CERCIMONT de Montalegre, iniciou-se a execução da formação em mais 4 locais, para além de Sta. Marta de Penaguião:

ÁREAS FORMATIVAS PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA OU INCAPACIDADE	LOCAL	PERÍODO	TOTAL DE HORAS
Curso 1 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade <sup>(1)</sup>	- Santa Marta de Penaguião	02/01/2014 15/04/2014	432
Curso 2 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade <sup>(1)</sup>	- Santa Marta de Penaguião	02/01/2014 29/04/2014	474
Curso 3 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	- Santa Marta de Penaguião	02/01/2014 31/12/2014	738
Curso 4 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	- Santa Marta de Penaguião	02/01/2014 31/12/2014	738
Curso 5 - Assistente Familiar e de	- Santa Marta de	02/01/2014	738

ÁREAS FORMATIVAS PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA OU INCAPACIDADE	LOCAL	PERÍODO	TOTAL DE HORAS
Apoio à Comunidade	Penaguião	31/12/2014	
Curso 6 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	- Santa Marta de Penaguião	0/03/2014 31/12/2014	486
Curso 7 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	- Baião	01/02/2014 31/12/2014	606
Curso 8 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	- Resende	01/04/2014 31/12/2014	360
Curso 9 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	- Chaves	01/05/2014 31/12/2014	246
Curso 10 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	- Montalegre	01/05/2014 31/12/2014	240
Curso 11 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	- Baião	01/04/2014 31/12/2014	360
<b>TOTAL</b>			<b>5418</b>

**Nota:**

- (1) - 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.

**A Tipologia 6.2, neste semestre, ministrou 47% da formação prevista para o ano de 2014.**

**1.1.3 Formação no âmbito da tipologia 6.4 - Qualidade dos Serviços e Organizações (POPH)**

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

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

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

Segue-se o quadro resumo das ações executadas em 2014:

LOCAL	AÇÕES DE FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO	PERÍODO	HORAS
Sta. Marta de Penaguião	Língua gestual	2014/02/03 2014/03/12	50
	Gestão emocional: Construir um percurso gratificante	2014/03/01	6
	Acompanhamento de pessoas com deficiência/ incapacidade em contexto de trabalho	2014/05/24	6



LOCAL	AÇÕES DE FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO	PERÍODO	HORAS
	Deficiência visual: compreender as necessidades específicas e a escrita em Braille	2014/06/09 2014/06/25	25
Sabrosa	Deficiência: Diagnóstico e Caracterização	2014/03/24 2014/04/09	25
Lamego	Deficiência: Compreender avaliando, intervir reabilitando	2014/04/22 2014/05/07	25
<b>TOTAL</b>			<b>137H</b>

A Tipologia 6.4, neste semestre, ministrou 59,5% da formação prevista para o ano de 2014.

### 1.1.5 Formação Não Financiada

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

ÁREAS FORMATIVAS (FORMAÇÃO NÃO FINANCIADAS)	LOCAL	PERÍODO	TOTAL DE HORAS
Formação Pedagógica Inicial de Formadores	- Santa Marta de Penaguião	20/01/2014 a 12/03/2014	90h

A FNF, neste semestre, ministrou 25% da formação prevista para o ano de 2014.

### Em suma:

Neste semestre o volume total de formação previsto, face às horas ministradas, deveria ser 46365h, contudo foram concretizadas 44773h, ou seja neste semestre, em termos de volume de formação obteve-se uma taxa de execução de 96,5%.

## 1.2 Caracterização dos stakeholders

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

### 1.2.1 População-Alvo

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



Tipologias	Nº de Formandos		Total
	Sem Def.	Com Def.	
6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência (POPH)	--	92	92
6.4 – Qualidade dos Serviços e Organizações	90	--	90
Formação Pedagógica Inicial de Formadores	9	--	9
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>92</b>	<b>191</b>

### 1.2.2 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.

### 1.2.3 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. Atualmente, a A2000 tem essencialmente dois tipos de parceiros: Estratégicos, Funcionais, ou seja, uns que financiam ou proporcionam recursos dos quais a A2000 depende muito para concretizar os seus objetivos; outros partilham com a A2000 recursos que facilitam a concretização dos objetivos da A2000, mas que também facilitam a concretização dos seus próprios objetivos e que pode passar apenas pela divulgação, ou pela cedência de instalações ou pela aceitação de estagiários.

Tipologias	Parcerias já estabelecidas ou a estabelecer
6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência (POPH)	<p><b>Parceiros Estratégicos:</b> Municípios de Baião, Resende, Montalegre e de Chaves; Associação Chaves Social; APPISC (Associação Portuguesa de promoção da Intervenção Social e Comunitária); CERCIMONT</p> <p><b>Parceiros Funcionais, ao nível da FPCT, por concelho:</b></p> <p><b>- Vila Real</b> Adega Cooperativa de Vila Real; Centro Social e Paroquial de Mateus; Centro Social e Paroquial de Constantim; Anjos &amp; Vilela Lda; Nervir – Associação Empresarial; Fundação da Casa de Mateus; Dom Texto Artes Gráficas e Publicidade; Biblioteca Municipal de Vila Real; Digitelsat, Lda; Casa do Bacalhau; Auto Felizardo e Vilela, Chapa e Pintura.</p>



Tipologias	Parcerias já estabelecidas ou a estabelecer
	<p><b>- Peso da Régua</b> Churrasqueira Tio Manel; Dourall – Unipessoal, Lda; Publiserv; Agrupamento de Escolas Dr. João Araújo Correia.</p> <p><b>- Resende</b> Santa Casa da Misericórdia de Resende</p> <p><b>- Baião</b> Santa Casa da Misericórdia de Baião (Lar de Sta. Marinha)</p> <p><b>- Santa Marta de Penaguião</b> Centro Social e Paroquial de São Miguel de Lobrigos; Sérgio Ricardo Freitas Oliveira; Agrupamento de Escolas de Santa Marta de Penaguião; Centro Social e Paroquial de São Miguel de Lobrigos; Município de Santa Marta de Penaguião.</p> <p><b>- Armamar</b> NVP, Lda. - Cabeleireiro</p> <p><b>Das 30 parcerias estabelecidas, 19 são novas parcerias.</b></p>
<b>6.4 - Qualidade dos Serviços e Organizações</b>	<p><b>Parceiros Estratégicos:</b> Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Sabrosa – Vila Real; Associação da Região do Douro para Apoio a Deficientes – ARDAD; Associação de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente do Agrupamento de Concelhos do Vale Douro Sul- Portas P'rá Vida – Lamego; Artenave, Atelier – Moimenta da Beira.</p> <p><b>Estabeleceram-se 4 novas parcerias.</b></p>
<b>Formação Pedagógica Inicial de Formadores</b>	Não se efetuaram novas parcerias, uma vez que a ação decorreu nas instalações da A2000.

**Em suma:** Foram estabelecidas 34 parcerias, das quais 23 foram novas parcerias.

#### 1.2.4 Fornecedores

A A2000 é uma entidade adjudicante nos termos previstos no artigo 2, n.º 2, alínea a) do Código dos Contratos Públicos - Decreto-Lei 18/2008 de 29 de Janeiro. Assim, de acordo com as regras e procedimentos de contratação pública, no 1.º semestre de 2014, efetuaram-se 10 contratos por Ajuste Direto Geral e 4 contratos por Ajuste Direto Simplificado, mantendo-se ainda 14 fornecedores do ano transato.

#### 1.3 Objetivos e Operacionalização

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

A2000/052/02

11/52

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos					
	6.2 (POPH)		6.4 (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	64%	--	65,5%	--	0%	--
Obter 90% de taxa de Execução Física	96,4%	44,7%	98%	58,4%	98,8%	28%
Obter 98% de taxa de Execução Financeira	100%	46,10%	85%	42,6%	--	--
Obter uma taxa de certificação por curso equivalente a "n formandos - 1"	77,7%	77,7%	100%	54,5%	100%	28%
<sup>(3)</sup> Obter uma taxa de rescisão/desistência de contrato igual ou inferior a 2 formandos por curso/grupo (máximo de 15 formandos)	18,75%	3,3%	0%	-	0%	0%
Obter uma taxa assiduidade de 90%	98,69%	--	98%	58,4%	98,8%	28%
Obter uma taxa de 66% de integração profissional dos clientes com incapacidade que terminaram formação em 2014	81,8%	81,8%	Não se aplica	Não se aplica	Não se Aplica	Não se Aplica

**Nota:**

- (1) – A "Taxa de concretização" é calculada em função do executado no 1º semestre de 2014.
- (2) – A "Taxa de Execução" é calculada em função do previsto para o ano de 2014.
- (3) – Este objetivo foi reformulado, pois a formulação presente no Plano de Ação e Orçamento, não se adequava a todos os projetos.

Objetivos Previstos	Tipo	Notas Explicativas
Obter um nº de Pré-inscrições 25% superior ao número de vagas existentes	6.2	Inscreveram-se 153 pessoas na A2000, foram selecionadas 56.
	6.4	Rececionou-se 54 fichas de pré-inscrições, contudo para os seis cursos de formação/ ações de sensibilização registou-se um total de 149 pré-inscrições.
	FNF	Neste semestre perspectivava-se a realização de 2 cursos de 8 pessoas cada e, ocorreram 16 pré-inscrições, contudo quando contactados desistiram 3 o que impossibilitou a realização do 2º curso.
Obter 90% de taxa de Execução Física	6.2	Volume de horas previsto: <b>43500h</b> Volume executado: <b>41957h</b> Neste semestre executou-se <b>96,5%</b> do volume de formação.



Objetivos Previstos	Tipo	Notas Explicativas
		Face ao previsto em candidatura executou-se <b>44,7%</b> , deveria ter-se executado 46% Esta diferença resulta das 571 horas de faltas e das 3 desistências ocorridas neste semestre, o que perfaz 1543 horas não assistidas.
	6.4	Volume de formação previsto para o 1º semestre, face aos 6 cursos é de 2055h (59,6%). Volume executado foi de 2015h (58,4% do total para o ano: 98% do previsto para o semestre) porque ocorreram 15 horas de faltas e 25h de um formando a menos, o qual será compensado no 2º semestre.
	FNF	Neste semestre realizou-se um curso (810h de Volume) concretizou-se o Volume de 801h.
<b>Obter 98% de taxa de Execução Financeira</b>	6.2	A nível financeiro executou-se o previsto para o semestre.
	6.4	A nível financeiro executou-se abaixo do previsto para o semestre, o que não é negativo, significa que no 2º semestre há uma maior margem de execução.
	FNF	Não há dados compilados no semestre.
<b>Obter uma taxa de certificação por curso equivalente a "n formandos - 1"</b>	6.2	Todas as atividades foram executadas. Concluíram formação 11 formandos e foram certificados 7 (77,7%), para concretizar o objetivo deveriam ter sido 9 (81,8%).
	6.4	Os 90 formandos foram certificados.
	FNF	Os 9 formandos foram certificados.
<b>Obter uma taxa de rescisão/desistência de contrato igual ou inferior a 2 formandos por curso/grupo (máximo de 15 formandos)</b>	6.2	Em 90 formandos, distribuídos por 8 grupos (cada grupo segue um percurso semelhante), concebeu-se um <b>máximo de 16 rescisões</b> (17,78%). Neste semestre rescindiram 3 pessoas o que equivale a 3,3% do previsto para o ano, ou 37,5% do previsto para o semestre.  Para a concretização deste objetivo e de outros que contribuem para a estabilidade dos formandos, realizaram-se: - 218 consultas de psicologia, - 49 sessões de Terapia da Fala, - 35 sessões de Fisioterapia - 28 contactos telefónicos com outras instituições, - 49 acompanhamentos a serviços, - 4 reuniões com outras instituições, - 3 contactos telefónicos com formandos, - 2 visitas domiciliárias, - 1 visita ao estabelecimento prisional de Vila Real, - 18 contactos telefónicos com significativos, - 6 reuniões de equipa.
	6.4	Não se registaram desistências no decorrer das formações.
	FNF	Não se registaram desistências.
<b>Obter uma taxa assiduidade de 90%</b>	6.2	Os formandos faltaram 571h.
	6.4	Os formandos faltaram 15h.
	FNF	Os formandos faltaram 9 horas.
<b>Obter uma taxa de 66% de integração profissional dos clientes</b>	6.2	Concluíram 11 formandos e foram integrados 9: - 1 com integração ocupacional; - 8 com Medidas de Apoio do IEFP (aguarda-se a aprovação de 7

Objetivos Previstos	Tipo	Notas Explicativas
com incapacidade que terminaram formação em 2014		candidaturas). Todas as atividades foram executadas. Tendo contribuído para a concretização deste objetivo: - 390 visitas de acompanhamento a formandos em FPCT, - 104 contactos telefónicos com entidades, - 1 acompanhamento a serviços, - 115 atendimentos em gabinete, - 13 contactos telefónicos com formandos, 5 com significativos e 5 com outras instituições da comunidade. - 12 prospeções de mercado realizadas - 8 entidades apoiadas nos processos de candidatura aos apoios do IEFP.
	6.4	Não se aplica.
	FNF	Não se Aplica

#### 1.4 Desistências

##### A) Tipologia 6.2 – Qualificação de Pessoas com deficiência ou Incapacidade

Ocorreram três desistências:

- uma formanda do Curso 1 apresentou uma gravidez de risco;
- um formando do Curso 7 não se adaptou à formação, pois tinha comportamentos desviantes (consumo de estupefacientes) e não conseguia cumprir o horário da formação;
- um formando do Curso 7 foi institucionalizado numa instituição fora do concelho.

## 2. Serviços Não Formativos

No Programa de Ação e Orçamento previu-se a execução de 5 serviços e não se previu o alargamento da parceria do Gabinete Psicossocial (GPS), porém o Presidente da Freguesia de Fontes solicitou o serviço para a sua Freguesia. Também o Presidente da Freguesia de Fornelos mostrou disponibilidade em estabelecer parceria, mas não deu uma resposta definitiva no 1º semestre.

Assim, com o novo Protocolo de Parceria com Fontes, executaram-se 6 ações.

### 2.1 Cronograma e localização dos serviços não formativos

Serviço	Locais	Período
Gabinete Psicossocial (GPS):		

Serviço	Locais	Período
- Atendimento Psicossocial - Oficina dos Sorrisos - Espaço de Convívio de S. João de Lobrigos - Espaço de Convívio de Sever - Espaço Internet de S. Miguel de Lobrigos - Espaço de Convívio de Fontes (¹)	- A2000 - A2000 - Freguesia de S. João de Lobrigos - Freguesia de Sever - A2000 - Fundação Dr. Carneiro Mesquita	- Periodicamente - Todo o ano - 1 tarde/ semana - 1 tarde/semana - 1 tarde/ semana - 1 tarde/ semana
<b>Intervenção Precoce na Infância (IPI)</b>	- Sta. Marta Penaguião - Peso da Régua - Mesão Frio - Mondim de Basto	<b>Todo o ano</b>
<b>Centro de Recursos para a Inclusão Profissional:</b> - Informação, avaliação, e orientação para a Qualificação Emprego (IAOQE) - Apoio à Colocação (AC) - Acompanhamento Pós-Colocação (APC)	- Concelhos abrangidos pelo Centro de Emprego de Vila Real	- Todo o ano
<b>Clínica Social:</b> - Fisioterapia - Terapia da Fala - Psicologia	- Sta. Marta de Penaguião e limítrofes	- Todo o ano

**Nota:**

(1) – Apenas este serviço teve início em 2014, os restantes são de continuidade de anos transactos.

**2.2 Caracterização dos Stakeholders**

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

**2.2.1 População-Alvo**

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

Serviços	Crianças		Adultos		Idosos	Total
	Com Def.	Sem Def.	Com Def.	Sem Def.		
<b>Gabinete Psicossocial (GPS)</b>	0	0	9	4	36	49 <sup>(1)</sup>
<b>Intervenção Precoce na Infância (IPI)</b>	33	6	--	37	--	76
<b>Centro de Recursos para a Inclusão Profissional (CRIP)</b>	--	--	41	--	--	41
<b>Clínica Social (CS) (clientes externos)</b>	--	9	--	22	--	31 <sup>(2)</sup>
<b>Clínica Social (Clientes internos,</b>	--	--	34	--	--	34 <sup>(3)</sup>

provenientes de outros serviços)						
<b>Total</b>	33	15	84	63	36	231

**Notas:**

(1) - Gabinete psicossocial: Estavam previstos 130 clientes, no entanto, o número de clientes foi inferior ao previsto porque não se realizaram no neste semestre Workshops.

(2) – Previu-se para este ano o atendimento de 100 clientes externos. Foram atendidos 32:

- 7 em Psicologia (5 crianças e 2 adultos);
- 20 em Fisioterapia (adultos);
- 4 em Terapia da Fala (crianças);

(3) – Os clientes internos provêm da Tipologia 6.2 e da Oficina dos Sorrisos.

Assim, da **Tipologia 6.2** foram:

- 5 em Terapia da Fala;
- 3 em Fisioterapia;
- 21 em Psicologia.

Da **Oficina dos Sorrisos** foram:

- 2 em Terapia da Fala
- 3 em Fisioterapia

**2.2.2 Financiadores**

Serviços	Financiadores
<b>Gabinete Psicossocial</b>	Freguesias de: Sever, Fontes e União das Freguesias de Lobrigos (S. Miguel e S. João) e Sanhoane.
<b>Intervenção Precoce na Infância</b>	Ministério da Solidariedade e Segurança Social
<b>Centro de Recursos para a Inclusão Profissional</b>	POPH e IEFP
<b>Clínica Social</b>	Deverá ser autossustentável graças aos clientes externos

**2.2.3 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 Específicos
Gabinete Psicossocial	<p><b>Parceiros Estratégicos:</b> Câmara Municipal de Sta. Marta de Penaguião; Freguesias de: Sever, Fontes e União das Freguesias de S. Miguel e S. João de Lobrigos e Sanhoane. O protocolo de Fornelos ainda não foi estabelecido, prevê-se que será assinado no 2º semestre.</p> <p><b>Das 4 parcerias estabelecidas, 1 é nova.</b></p>
Intervenção Precoce na Infância	<p><b>Parcerias Estratégicas:</b> Ministério da Saúde - Centro de Saúde de Sta. Marta de Penaguião; Ministério da Educação - Agrupamento de Escolas Diogo Cão; Ministério da Solidariedade e Segurança Social - Centro Distrital de Segurança Social de Vila Real</p> <p><b>Três parcerias institucionais que se mantêm desde o início da ELI.</b></p>
Centro de Recursos para a Inclusão profissional	<p><b>Parcerias Estratégicas:</b> Centro de Emprego de Vila Real; APPACDM de Sabrosa</p> <p><b>Parceiros Funcionais, ao nível da FPCT, por concelho:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Alijó:</b> Câmara Municipal de Alijó</li> <li>- <b>Campeã:</b> Padaria de Pépe</li> <li>- <b>Mesão Frio:</b> Acessível Barato, Produtos Alimentares</li> <li>- <b>Peso da Régua</b> Câmara Municipal de Peso da Régua; Infantário "O Baguinho"; União de Freguesias de Galafura e Covelinhas; Vindimar; Associação Cultural e Beneficente Sta. Maria - Sedielos</li> <li>- <b>Sta. Marta de Penaguião:</b> Câmara de Sta. Marta de Penaguião; Sérgio Oliveira, Unipessoal; SURRITER Construção e Equipamentos; Fernandes e Novo, Supermercado Lda.; Mª da Conceição Júlia Rocha, Unipessoal Lda.</li> <li>- <b>Vila Real:</b> Adega Cooperativa de Vila Real; Anjos e Vilela, Lda. – Javil; Imobiliária Luciano Mourão; Divinorte – Distribuição de bebidas; Super Vila Real, Supermercado, Lda. – Intermarché; Auchan Portugal, Hipermercados, S.A.; Bricomarché, Sociedade de distribuição de bricolage Lda.; Câmara Municipal de Vila Real – Biblioteca; Seminário de Vila Real; Escola Diogo Cão; Centro Social e Paroquial de Mateus; Fundação Casa de Mateus; Nervir – Escola Profissional; Irmãos Leite, Comércio de Veículos Automóveis, S.A.</li> </ul> <p><b>Das 27 parcerias estabelecidas 14 foram novas parcerias.</b></p>
Clínica Social	<p><b>Prevê-se efetuar parcerias com IPSS's do concelho e limítrofes.</b></p>

Os serviços não formativos envolveram 34 parceiros fundamentais na prossecução dos seus objetivos, dos quais 15 foram novos.

### 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 Conc.	(2)Taxa Exec.	(1)Taxa Conc.	(2)Taxa Exec.	(1)Taxa Concretização			(2)Taxa Execução.			(1)Taxa Conc.	(2)Taxa Exec.
				IAOQE	AC	APC	IAOQE	AC	APC			
Obter um nº de Pré-inscrições 10% superior ao número de vagas existentes	76,66%	--	NA	NA	NA			NA			NA	NA
Obter 95% de taxa de Execução Física	100%	100%	100%	50%	43,75%	153%	58,8%	21,87%	76,3%	29,4%	62%	31%
Obter 100% de taxa de Execução Financeira	100%	50%	NA	NA	14%	43%	14%	7%	22%	7%	Ver quadro explicativo	
<sup>(3)</sup> Obter uma taxa de rescisão/desistência igual ou inferior a 1 cliente em cada grupo de atividades	0%	-	150% <sup>(4)</sup>	75%	2,3%			2,3%			9,7%	3%
Obter uma taxa de assiduidade de 70% dos serviços não formativos	NA	NA	96%	56%	NA <sup>(5)</sup>			NA			NA	NA

**Nota:**

- (1) – A “Taxa de concretização” é calculada em função do previsto para o 1º semestre de 2014.
- (2) – A “Taxa de Execução” é calculada em função do previsto para o ano de 2014.
- (3) – Este objetivo foi reformulado, face ao exposto no Plano de Ação e Orçamento, para melhor ser quantificado, contudo, mesmo assim, no caso do CRIP e da CS a forma como o objetivo está elaborado não se adequa, pelo que para o CRIP estabeleceu-se uma percentagem máxima de rescisão de 7% e para a CS de 6%.
- (4) – Funcionaram neste semestre 4 grupos de atividades, rescindiram 3 pessoas em dois grupos. Assim em termos de rescisões ultrapassou-se o previsível para o semestre.
- (5) – No CRIP a assiduidade é definida de acordo com a disponibilidade dos clientes.



Objetivos Previstos	Tipo	Dados sobre as atividades por Tipologia
Obter um nº de Pré-inscrições 10% superior ao número de vagas existentes	IPi	Existem 25 crianças em lista de espera.
	GPS	Em qualquer das ações GPS, não existe lista de espera, quando surgem interessados ingressam de imediato na ação.
Obter 95% de taxa de Execução Física	IPi	<p>Foram executadas todas as atividades programadas (encaminhamentos desenvolvimento de competências pessoais, relacionais e familiares). Os técnicos da A2000 foram Responsáveis de Caso de 10 crianças, o que envolveu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preenchimento de <b>2</b> novos dossiers individuais;</li> <li>- Realização de <b>22</b> reuniões com entidades cooperantes;</li> <li>- Realização de <b>5</b> reuniões de Equipa Local de Intervenção;</li> <li>- Realização de <b>34</b> visitas domiciliárias onde se prestou apoio social;</li> <li>- Realização de <b>25</b> atendimentos em gabinete pela Técnica Superior de Serviço Social;</li> <li>- Realização de <b>40</b> contactos telefónicos com famílias e <b>28</b> com entidades parceiras/ cooperantes;</li> <li>- Realização de <b>54</b> sessões de Psicomotricidade a <b>5</b> crianças;</li> <li>- Realização de <b>182</b> sessões de Fisioterapia a <b>11</b> crianças;</li> <li>- Realização de <b>79</b> sessões de Terapia da Fala a <b>11</b> crianças;</li> <li>- Realização de <b>30</b> sessões de Psicologia a <b>2</b> crianças e <b>15</b> sessões a <b>1</b> adulto;</li> <li>- Realizou-se <b>1</b> avaliação na área de Fisioterapia;</li> <li>- Realizou-se <b>21</b> avaliações na área da Terapia da Fala;</li> <li>- Realização de <b>33</b> avaliações através da Escala de Avaliação SGSII.</li> </ul>
	GPS	<p><b>Em Programa de Ação foram previstas 5 ações, mas realizaram-se 6:</b></p> <p><b>Apoio Psicossocial:</b> este apenas é realizado quando existe um pedido dos parceiros ou da comunidade. A equipa técnica intervém sempre que é necessário com os clientes das ações desenvolvidas, sendo esses dados contabilizados na respetiva ação. Neste semestre não houve qualquer sinalização. Realizaram-se 3 Reuniões de Equipa e 4 briefings.</p> <p><b>Oficina dos Sorrisos:</b> Efetuaram-se 79 dias de atividade (igual ao previsto) - 31 Atividades estritamente ocupacionais; 23 de desenvolvimento pessoal e social; 5 lúdico-terapêuticas; 10 socioculturais.</p> <p>Mediante a necessidade ainda se realizaram:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 9 sessões individuais de terapia da fala (2 clientes);</li> <li>- 2 sessões de psicomotricidade (1 cliente)</li> <li>- 47 de Fisioterapia (3 clientes).</li> </ul> <p>Paralelamente foram realizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4 visitas domiciliárias,</li> <li>- 26 contactos telefónicos</li> <li>- 4 atendimentos em gabinete.</li> </ul> <p><b>Taxa de concretização de 100% face ao previsto.</b></p> <p><b>Espaço de Convívio de Sever:</b> foram realizadas 23 sessões, contou com a presença de 9 clientes. <b>Taxa de concretização de 100% face ao previsto.</b></p>

Objetivos Previstos	Tipo	Dados sobre as atividades por Tipologia
		<p><b>Espaço de Convívio de S. João de Lobrigos:</b> desenvolveram-se duas ações:  <b>Técnicas de Procura de Emprego</b> que terminou em março e contou com a presença de 4 clientes, tendo-se executado 12 sessões.  <b>Ação de informática para seniores:</b> envolveu 23 sessões, com 6 clientes.  <b>Taxa de concretização de 100% face ao previsto.</b></p> <p><b>Espaço de Convívio de S. Miguel de Lobrigos:</b> Foram efetuadas 33 sessões de informática para seniores com a participação de 11 clientes.  <b>Taxa de concretização de 100% face ao previsto.</b></p> <p><b>A partir de Abril juntaram-se os dois grupos, de S. Miguel e de S. João, numa só ação, a decorrer na A2000.</b></p> <p><b>Espaço de Convívio de Fontes:</b> Iniciou em Abril. Realizaram-se 11 sessões no Espaço de Convívio com a participação de 11 clientes.  <b>Taxa de concretização de 100% face ao previsto.</b></p> <p><b>Neste semestre concretizaram-se todas as ações previstas: Taxa de 100%.</b></p>
	CRIP	<p>Em 2014 deveriam ser acompanhados 65 novos clientes e 22 transitados, isto é, 87 clientes.  Neste semestre foram acompanhados um total de 41 clientes no CRIP:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e o Emprego:</b> 7 Clientes (2 transitados e 5 novos, o que equivale a um cumprimento de 17% dos objetivos anuais), destes 2 continuam, 2 terminaram e 3 foram Ajudas Técnicas.</li> <li>- <b>Apoio à Colocação:</b> 29 clientes (18 transitados e 11 novos, o que equivale a um cumprimento de 55% dos objetivos anuais), destes, 11 continuam em AC, 2 desistiram, 13 foram integrados no mercado de trabalho e 3 não obtiveram colocação (1 deles optou por pedir a reforma).</li> <li>- <b>Acompanhamento Pós-Colocação:</b> 5 clientes (2 transitados e 3 novos, o que equivale a um cumprimento de 20% dos objetivos anuais).</li> </ul> <p><u>Estas ações envolveram:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 14 Acompanhamentos terapêuticos</li> <li>- 20 Atendimento em gabinete</li> <li>- 8 Visitas domiciliárias</li> <li>- 84 Contactos com clientes</li> <li>- 27 Contactos com significativos</li> <li>- 20 Prospecções de mercado</li> <li>- 82 Visitas às entidades</li> <li>- 59 Contactos com entidades</li> <li>- 27 Contactos com o Centro de Emprego</li> <li>- 8 Acompanhamentos ao Centro de Emprego</li> <li>- 8 Contactos com outros serviços</li> <li>- 2 Reuniões mensais de equipa técnica</li> </ul>



Objetivos Previstos	Tipo	Dados sobre as atividades por Tipologia
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 6 Briefings</li> <li>- 126 horas Horas de Avaliação/Orientação (média de 31,5h por cliente)</li> <li>- 704 horas Horas de Estágios de Orientação Vocacional</li> </ul> <p><b>Face a estes dados, a taxa de execução anual foi de 47% e a taxa de concretização do semestre foi de 95%, isto porque o AC foi superior ao esperado, pois os restantes serviços (IAOQE e APC) ficaram aquém do esperado.</b></p>
	CS	<p>Neste período foram intervencionadas pela clínica social 65 clientes num total de 585 sessões, distribuídas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Psicologia</b></li> <li>- 28 Clientes (21 da TI 6.2 – 218 sessões e 47 contactos telefónicos; 7 clientes externos – 57 sessões) num total de 275 sessões;</li> <li>- <b>Terapia da Fala</b></li> <li>- 11 Clientes (5 da TI 6.2 – 49 sessões; 4 cliente externo – 16 sessões; 2 clientes da Oficina dos Sorrisos – 9 sessões) num total de 74 sessões;</li> <li>- <b>Fisioterapia</b></li> <li>- 26 Clientes (3 da TI 6.2 – 35 sessões; 20 externos – 154 sessões; 3 clientes da Oficina dos Sorrisos – 47 sessões) num total de 236 sessões.</li> </ul> <p><b>Previu para 2014 atender 100 clientes, neste semestre atenderam-se 31, ou seja, 31% do previsto para o ano.</b></p>
Obter 100% de taxa de Execução Financeira	IPI	Todas as ações foram executadas.
	GPS	As Freguesias estão a cumprir o Protocolo.
	CRIP	A execução financeira está aquém do esperado, tal como a física, porém numa percentagem ainda mais baixa, pois os cálculos são efetuadas em função do nº de meses que os clientes frequentaram os serviços e, em junho entraram vários, mas em termos financeiros apenas foi considerado um mês.
	CS	Compilaram-se as despesas - 3483€ - e as receitas - 1350€. Constatou-se que a CS não alcançou a sustentabilidade, em parte porque o número de clientes ficou aquém do desejado e porque os valores das consultas é baixo.
Obter uma taxa de rescisão/desistência igual ou inferior a 1 cliente em cada grupo de atividades	IPI	Ninguém desistiu.
	GPS	<p><b>Oficina dos Sorrisos:</b> Houve duas desistências na Oficina dos Sorrisos, uma por integração em formação profissional, outra por institucionalização.</p> <p><b>Espaço de Convívio de Sever:</b> Não houve desistências</p> <p><b>Espaço de Convívio de S. João de Lobrigos:</b> 1 desistiu por motivos profissionais.</p> <p>Atendendo à taxa prevista para o ano (8,1%) cumpriu-se o objetivo, atendendo ao semestre não se cumpriu.</p> <p><b>No geral cumpriu-se o objetivo, por ação, o objetivo não foi cumprido na Oficina dos Sorrisos, pois houve duas desistências.</b></p>
	CRIP	A taxa anual de rescisão prevista é de 7% (equivale a 6 pessoas); ocorreram duas desistências, o que equivale a uma taxa de 2,3% da taxa anual prevista.

Objetivos Previstos	Tipo	Dados sobre as atividades por Tipologia
	CS	A taxa anual de rescisão prevista é de 6% (equivale a 6 pessoas). Na CS houve três desistências em Fisioterapia, o que equivale a uma taxa de 3% da taxa anual prevista, mas face aos 31 clientes atendidos é uma taxa de 9,7%.
Obter uma taxa de assiduidade de 70% dos serviços não formativos (*)	GPS	Esta taxa refere-se apenas à Oficina dos Sorrisos visto que são os únicos participantes com frequência regular em atividades, todos os restantes clientes (Espaços de Convívio) a participação é irregular devido aos compromissos pessoais, por isso <b>a assiduidade é variável e sem implicações no decurso das atividades.</b>  <b>Oficina dos Sorrisos</b> tem previstas 135 sessões anuais (volume previsto de 1075 sessões) face a isto, concretizou um volume de 627 sessões (96% de assiduidade), o que equivale a 56% da assiduidade anual (ou seja menos 2% que o previsto).

## 2.4 Desistências

### A) Clínica Social

Ocorreram três desistências em Fisioterapia:

- um cliente sentia dor nas sessões de fisioterapia e desistiu, pois preferia tomar analgésicos;
- um cliente está de baixa e não pode deslocar-se para a fisioterapia;
- um cliente, por conselho da fisioterapeuta está a fazer exames complementares de diagnóstico, pois aquela pressupõe a existência de uma patologia operável.

## 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 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.

#### 2.1 Serviços formativos

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos		
	6.2 (POPH)	6.4 (POPH)	Formação Não Financiada
Obter uma taxa de 70% de eficácia, na globalidade dos PI's	83%	100%	100%
Dados Explicativos	Realizaram-se 69 Planos de Intervenção. Definiram-se 234 objetivos e foram cumpridos 203 objetivos.	Realizaram-se apenas 60 Planos de Intervenção, pois não se justificou elaborar PI para os 2 Workshops, devido ao número reduzido de horas dos mesmos. Os objetivos foram alcançados a 100% e as expetativas a 100%. Os conhecimentos adquiridos contribuirão para o aumento da sua qualidade de vida a nível: - Pessoal (41%) - Bem estar (13%) - Inclusão Social (45,8%)	Realizaram-se 9 Planos de Intervenção. Os objetivos foram alcançados a 100% e as expetativas a 100%. Os conhecimentos adquiridos contribuirão para o aumento da sua qualidade de vida a nível: - Pessoal (50%) - Bem-estar (6%) - Inclusão Social (44%)

## 2.1 Serviços não formativos

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos			
	CRIP	IPI	GPS	CS
Obter uma taxa de 70% de eficácia, na globalidade dos PI's	95%	81%	88%	100%
<b>Dados Explicativos</b>	Foram avaliados 21 PI (18 PI's são recentes pelo que ainda não é possível avaliá-los e duas pessoas rescindiram) o que envolveu a definição de 76 objetivos – concretizaram-se 69, pelo que apenas um não foi eficaz.	Os técnicos da A2000 realizaram 10 PI's. Definiram-se 98 objetivos e concretizaram-se 71.	A percentagem acima refere-se apenas aos PI's da Oficina dos Sorrisos: 10 PI's, contudo só foram avaliados 8, pois dois elementos desistiram, apenas um PI não foi eficaz. A eficácia dos Planos de Intervenção dos clientes dos Espaços de Convívio só é avaliada no final do ano.	Neste semestre apenas se apresentam os PI's dos clientes que terminaram a intervenção terapêutica. Assim, os <b>16 clientes</b> que terminaram (2 de psicologia; 11 de Fisioterapia; 3 de Terapia da Fala) reuniam <b>74 objetivos</b> , os quais se cumpriram na totalidade.

### Nota:

- (1) - Neste semestre iniciou-se um novo serviço, o Espaço de Convívio de Fontes, pelo que 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 da Tipologia 6.4 e da Formação Não Financiada. No caso da Tipologia 6.2 terminaram o curso neste semestre 11 formandos.

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		
	6.2 (POPH)	6.4 (POPH)	Formação Não Financiada
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação quanto às condições físicas	100%	99,75%	100% (1)
Obter uma taxa de 95% de respostas de satisfação quanto aos aspetos pedagógicos	97%	99%	100% (1)
Obter uma taxa de 95% de respostas de satisfação quanto ao apoio prestado pela A2000	100%	99%	100%
Obter uma taxa de 95% de respostas de satisfação global	100%	100%	100%
Obter uma taxa de 95% de respostas quanto à recomendação da A2000 a um amigo	100%	100%	Não se aplica (2)
Obter uma taxa de 90% de satisfação dos formandos com o desempenho dos formadores	100%	99,5%	97,4%

**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 0% - não ocorreram respostas negativas. Nos aspetos pedagógicos o "Suficiente" obteve 0% de respostas e também não houve 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.

### 3.2 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.

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

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos 1º Semestre	
	IPI (1)	CRIP
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação quanto à concretização das expetativas	100%	100%
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação quanto à concretização dos objetivos	100%	100%

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos 1º Semestre	
	IPI <sup>(1)</sup>	CRIP
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação quanto ao desempenho dos técnicos	100%	100%
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global	100%	100%

**Nota:**

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

**3.3 Avaliação de Satisfação dos Colaboradores**

A avaliação de satisfação dos colaboradores internos efetua-se em dezembro, mas os formadores externos (3 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	
	6.4 (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**

Estas avaliações realizam-se em dezembro.

**4. Avaliação de Impacto, pelos Stakeholders**

Após um ano do término das ações formativas é efetuada a avaliação de impacto, junto dos ex-formandos. Assim, neste semestre aquela foi realizada aos ex-formandos da Tipologia 2.3, a qual se apresenta aqui.

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos 1º Semestre
	2.3 (POPH) <sup>(1)</sup>
Na Avaliação de Impacto, obter uma taxa de 90% de Utilidade dos conteúdos ministrados	Taxa de utilidade Global: 100% <sup>(2)</sup>
Obter uma taxa de 60% de respostas de aplicabilidade no local de trabalho, dos conhecimentos adquiridos na formação pelos formandos empregados	82%



**Notas:**

- (1) – Na Tipologia 2.3 a avaliação de impacto foi realizada telefonicamente aos ex-formandos que frequentaram formação entre janeiro/2013 a junho/2013, o que envolveu 36 cursos, 283 pessoas (646 ex-formandos). No entanto, só responderam 165 pessoas, as restantes (41,7%) não se mostraram disponíveis para responder ou não foi possível estabelecer contacto.
- (2) – **O total de inquiridos** (165 ex-formandos) referiu que os conteúdos ministrados nas formações foram úteis, mas atribuíram diferentes razões a essa utilidade, apresentamos as 5 mais enumeradas por ordem decrescente:
- Aumento dos Conhecimentos Profissionais: **38%**
  - Aumento do Desenvolvimento Pessoal e Social: **19%**
  - Obtenção de Recursos Económicos: **17%**
  - Aumento da Cultura Geral: **12%**
  - Ocupação dos Tempos Livres: **8%**

**5. 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 Anuais Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos 1º Semestre						
	6.2	6.4	FNF	GPS	IPI	CRIP	CS
Obter uma taxa de 95% de participação dos clientes nos eventos gratuitos realizados pela A2000	100%	NA	NA	100%	NA	NA	NA
Obter uma taxa de 95% de participação dos clientes em feiras/encontros e outros, realizados por entidades externas	100%	NA	NA	100%	NA	NA	NA
Obter a participação dos clientes 1 vez por mês em reuniões pedagógicas	100%	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Obter uma taxa de 95% participação dos clientes em reuniões relacionadas com o funcionamento/ renovação dos serviços	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
<b>Obter 100% de participação</b>	100%	100%	0%	83%	NA	33%	NA



Objetivos Anuais Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos 1º Semestre						
	6.2	6.4	FNF	GPS	IPI	CRIP	CS
dos clientes na newsletter da A2000, de acordo com o previsto por serviço (1)							
(2) Obter um nº de reuniões/atendimentos de iniciativa da A2000 com significativos, igual ou superior ao nº de clientes	45,6%	NA	NA	100%	165% (3)	109,7%	NA
(2) Obter um nº de reuniões/encontros presenciais de iniciativa da A2000 com parceiros, o dobro ou mais do que o nº de parceiros	92,8% (4)	50% (5)	NA	62,5% (6)	0 (7)	200% (8)	NA
Monitorizar o nº de reuniões de parceiros, para as quais a A2000 foi convocada	2	NA	NA	0	7 (9)	1 (10)	NA

**Notas:**

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

**(1)** – Neste semestre foram publicados 76 artigos na Newsletter, dos quais 39 foram elaborados por clientes (51%). As percentagens acima revelam, face aos 6 meses decorridos, o grau de participação mensal dos clientes.

Abaixo apresentam-se, por serviço, o nº de artigos publicados:

**Tipologia 6.2** – 27 artigos de clientes e 6 artigos de colaboradores

**Tipologia 6.4** – 6 artigos de clientes

**FNF** – Nenhum artigo elaborado

**GPS** – 8 artigos de clientes e 6 artigos de colaboradores

**IPI** – 1 artigo de colaboradores

**CRIP** – 2 artigos de clientes e 6 artigos de colaboradores

**CS** – 1 artigo de colaboradores

**(2)** – Estes dois objetivos foram reformulados, no sentido de se tornarem mais quantificáveis.

**(3)** – Realizaram-se **34** visitas domiciliárias; **25** atendimentos em gabinete pela Técnica Superior de Serviço Social; **40** contactos telefónicos com famílias.

**(4)** – Neste objetivo consideram-se apenas os parceiros estratégicos, pois os de FPCT são visitados com uma regularidade pré-estabelecida obtendo um número elevado de contactos. Assim, a tipologia 6.2 **teve 7 parceiros estratégicos com os quais reuniu um total de 7 vezes (13/ previsão de 14 = 92,8%**

- (5) – Na Tipologia 6.4, reuniu-se com cada um dos 4 parceiros uma vez (50%), apesar dos contactos telefónicos terem sido múltiplos, mas foram as suficientes e necessárias até à data, pelo que se considera o objetivo concretizado.
- (6) – No GPS ocorreram 5 reuniões (não tendo ocorrido nenhuma com o parceiro Freguesia de Sever), isto é 62,5%.
- (7) – A IPI tem apenas 3 parceiros formais, com quem deveria reunir mensalmente, pelo que não convoca reuniões com eles. Porém, as crianças estão integradas em 11 jardins de infância e, tem sido importante reunir com esses parceiros informais, pelo que se realizaram **22** reuniões com eles.
- (8) – O CRIP tem dois parceiros estratégicos, reuniu apenas uma vez com a APPACDM de Sabrosa e 7 com o Centro de Emprego.
- (9) – As técnicas da IPI forma convocadas para 5 reuniões da ELI, 1 reunião com a Segurança Social; 1 reunião com o Centro Escolar de Mesão Frio.
- (10) – O CRIP foi convocado para uma reunião com os Técnicos do Centro de Emprego de Vila Real.

## 6. Interação da A2000 com a comunidade

Objetivos Anuais Previstos	Dados sobre as atividades por Tipologia	Grau de Concretização dos Objetivos	
		Taxa de concretiz.	Taxa de Execução
<b>Publicar todos os meses artigos na imprensa regional/nacional</b>	Enviaram-se 7 notícias para 4 Jornais Regionais, apenas o Notícias do Douro publicou as 7 e a CNIS publicou uma na sua Newsletter "Notícias à Sexta". Assim, houve 8 publicações em 6 meses.	133%	66,6%
<b>Aumentar em 10% os endereços recetores da Newsletter</b>	Em dezembro/2013 havia 2506 endereços, atualmente são 2521 (aumentaram 15). Em termos de facebook a A2000 tem 3306 amigos e na Página Profissional tem 691 amigos que também recebem a newsletter. O site foi visitado por 2196 novos utilizadores, num total de 4789 sessões.	12%	0,6%
<b>Angariar 150 sócios, até Dezembro de 2014</b>	Foram angariados 47 novos sócios.	62,6%	31%
<b>Aumentar em 20% a participação dos sócios nas reuniões/ atividades da A2000</b>	Participaram 58 sócios na reunião de Assembleia-Geral realizada neste semestre – no ano anterior participaram 27	114%	

Objetivos Anuais Previstos	Dados sobre as atividades por Tipologia	Grau de Concretização dos Objetivos	
<b>Conceber e Candidatar-se a projetos de âmbito social</b>	Não foi efetuada nenhuma candidatura	--	--
<b>Proporcionar estágios profissionais a 4 pessoas</b>	Neste semestre iniciaram-se 4 estágios: Informática, Multimédia, Psicomotricidade e Terapia da Fala. Provinham de 2013, 3 estágios: 1 de Ensino Básico 1º Ciclo que continuou, 2 que terminaram em Janeiro (Terapia da Fala e Fisioterapia)	125%	--
<b>Obter uma taxa de 95% de cumprimento dos planos de estágio, até ao final do Estágio</b>	Neste semestre terminaram 2 estágios	100%	28,6%

A este nível, e no que depende de si, a A2000 está a cumprir os objetivos anuais. Apenas na angariação de sócios, ainda está aquém, bem como nos endereços recetores da newsletter (aliás nestes acontece algo incontrollável pela A2000 e que é as pessoas rejeitarem a receção da newsletter, por isso existem 2683 endereços na base de dados, mas apenas 2521 estão ativos, ou seja, uma diferença de 162).

**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 Anuais Previstos	Dados	Grau de Concretização dos Objetivos	
		Taxa de Concret.	Taxa de Execução
Os Colaboradores Internos devem obter uma taxa de ausências inferior a 2%	<b>Baixa Médica:</b> 568h <b>Nojo:</b> 40h <b>Faltas Justificadas:</b> 230,87 h <b>Licença de Casamento:</b> 24h <b>Licença de Maternidade:</b> 656h <b>Volume de Horas trabalhadas:</b> 18000h – 1527h=16473h	8,4%	4,7%
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%	0 faltas	100%	--
Os elementos com Contrato de Emprego e Inserção devem obter uma taxa de ausências inferior a 2%	0 faltas	100%	--

**Em Suma:** Pela observação do quadro acima constata-se que face ao volume de horas deste 1º semestre a taxa de ausências foi elevada, prevendo-se que seja agravada no segundo semestre, pois uma das colaboradoras continuará de licença por maternidade, assim propõe-se que a taxa de ausências do objetivo seja alterada e mais adequada à realidade, que é incontornável. Quanto aos restantes objetivos cumpriram-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 2014.

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.

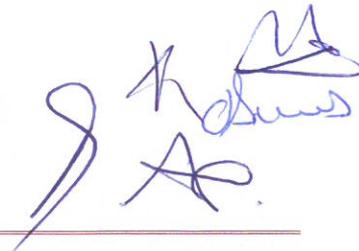
O quadro abaixo apresenta dois objetivos passíveis de serem avaliados neste semestre, não se apresenta a execução anual porque seria meramente especulativa, já que no caso do Plano de Formação, este é um documento dinâmico que pode ser aumentado, alterado, conforme as ofertas formativas que surgem externamente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

Objetivos Anuais Previstos	Dados	Grau de Concretização dos Objetivos	
		Taxa de Concretiz.	Taxa de Execução
<b>Obter uma taxa de 80% de execução do Plano de Formação Individual dos colaboradores</b>	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. Das 77 sugestões de necessidades formativas, concretizaram-se 39, isto é, neste semestre executou-se 50,6% do Plano Anual de Formação.	100%	50,6%
<b>Taxa de 85% de renovações de contrato de trabalho</b>	Provenientes de 2013, existiam 5 Contratos a Termo Certo) todos se renovaram	100%	100%

Constata-se que neste 1º semestre se concretizou o previsto.

## 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	3 reuniões de colaboradores
Obter mais de 40 sugestões de melhoria de colaboradores	21 Sugestões de colaboradores

## 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 2014, com contrato de trabalho:

Recursos Humanos	Nº de Colaboradores		Regime Contratual
	2013	2014	
Revisor Oficial de Contas	1	1	Prestação de Serviços
Técnico Oficial de Contas	1	1	Prestação de Serviços
Diretor Executivo	1	1	Contrato
Diretora Técnica	1	1	Contrato
Chefe de Serviços Administrativos	1	1	Contrato
Assistente Administrativo	1	2	Contrato
Psicóloga	3	3	Contrato
Terapeuta Ocupacional	1	1	Contrato



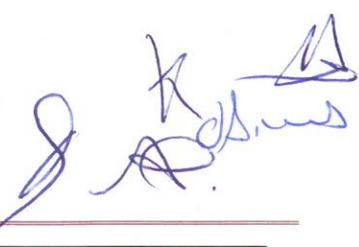
Recursos Humanos	Nº de Colaboradores		Regime Contratual
	2013	2014	
Psicomotricista	1	0	--
Fisioterapeuta	0	1 <sup>(1)</sup>	Contrato
Técnica Superior de Serviço Social (TSSS)	2	2	Contrato
Técnico de Acompanhamento e Inserção (TAI)	1	1 <sup>(2)</sup>	Contrato
Formador Interno	2	4 <sup>(3)</sup>	Contrato
Professor do 1º Ciclo	1	4 <sup>(4)</sup>	Contrato
Formador Externo	18	0	Prestação de Serviços
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>23</b>	

Nesta ano de 2014 ocorreram as seguintes mudanças no quadro de recursos humanos:

- (1) – Contratou-se a Fisioterapeuta que realizou um estágio profissional, previamente, na A2000.
- (2) – Contratou-se um licenciado em Professores do Ensino Básico para a função de TAI, porque o anterior rescindiu o contrato.
- (3) – Contrataram-se 3 formadoras internas, para os locais de formação fora da sede.
- (4) – Contrataram-se 3 Professoras do 1º Ciclo, uma para Sta. Marta de Penaguião, outra para Baião e Resende e outra para Montalegre e Chaves.

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 Atual
	2013	2014	
Órgãos de Gestão Voluntários	5	5	Voluntário
Auxiliar de Serviços Gerais	4	2	Contrato de Emprego Inserção (IEFP)
Voluntários	1	2	Contrato de Voluntariado
Fisioterapeuta	1	--	--
Terapeuta da Fala	1	2 <sup>(1)</sup>	Estágio Emprego
Informático	--	1	Estágio Emprego
Técnico de Multimédia	--	1	Estágio Emprego
Animador Sócio-Cultural	1	1 <sup>(2)</sup>	Estágio Emprego
Professor do Ensino Básico, 1º Ciclo	1	1	Estágio Emprego



Recursos Humanos	Nº de Colaboradores		Regime Atual
	2013	2014	
Psicomotricista	--	1	Estágio Emprego
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	

**Nota:**

- (1) – O Passaporte Emprego proveniente de 2013 terminou a 20 de janeiro e o Estágio Emprego de Terapia da Fala iniciou a 24 de março/2014
- (2) – Este estágio foi interrompido a 24/4/2014 por pedido de rescisão do estagiário.

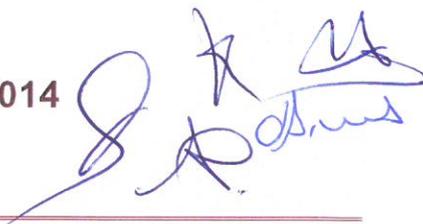
**Em suma:** Em 2014 não houve formadores externos e aumentou o número de formadores internos e de professores do 1º Ciclo. Aumentou também o número de estágios profissionais e ocorreu a contratação de um Fisioterapeuta e de um TAI.

**2. Recursos Físicos**

**2.1 Recursos Físicos Existentes**

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

LOCAIS	Protocolados/ Adquiridos em 2014	Espaços	Serviços
A2000	--	1 Sala de formação de TIC 2 Sala de formação teórica 1 Sala de formação em culinária, equipada com os equipamentos de cozinha 1 Sala de serviços administrativos 6 Gabinetes de apoio técnico 1 Sala de arrumos 1 Sala de arquivo 6 WC 1 Sala + 1 WC	Todos         Clínica Social
Banduge	--	Oficina de carpintaria Escritório 2 WC	Carpintaria
Sever	--	Escola do Gundeiro (2 salas) 3 WC	GPS
S. João de Lobrigos	--	Sala multiusos 2 WC	GPS
Fontes	Sim	Sala multiusos 2 WC	GPS
Baião	Sim	1 Sala de formação de TIC 1 Sala de formação teórica 1 Sala de formação em culinária	Tipologia 6.2



LOCAIS	Protocolados/ Adquiridos em 2014	Espaços	Serviços
		2 WC	
Resende	Sim	1 Sala de formação teórica 1 Sala de formação em culinária 1 WC	Tipologia 6.2
Chaves	Sim	1 Sala de formação teórica 1 Sala de formação em culinária 2 WC	Tipologia 6.2
Montalegre	Sim	1 Sala de formação teórica 1 Sala de formação em culinária 2 WC	Tipologia 6.2
Sabrosa	--	1 Sala de formação teórica 2 WC	Tipologia 6.4
Lamego	Sim	1 Sala de formação teórica 2 WC	Tipologia 6.4

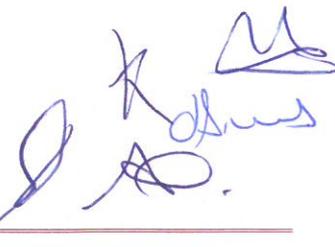
No âmbito da formação da Tipologia 6.2 foram estabelecidos protocolos de cedência de espaço, nos 4 novos locais onde esta decorre.

Ainda, no que se refere aos recursos físicos, no segundo trimestre a A2000 alugou mais uma loja em Sta. Marta de Penaguião, onde realizou obras por forma a criar uma sala de formação, dois gabinetes e um WC e a Câmara Municipal cedeu um espaço onde se fizeram obras de divisão e melhoramento do WC, no qual funciona a Clínica Social.

No serviço GPS foi criado mais um Espaço de Convívio em Fontes, pelo que se utiliza o espaço da Fundação Dr. Carneiro Mesquita.

Neste semestre foram adquiridos múltiplos equipamentos, derivado aos novos cursos em funcionamento, segue-se a sua descrição:

Equipamentos	Nº	Local	Serviços
Computadores All-in-One	5	Sede da A2000	Todos
Computadores fixos	11	Sede da A2000	Todos
Computadores Portáteis	32	Sede da A2000 Montalegre	Todos
Projetores	6	Sede da A2000 Montalegre, Chaves, Baião, Resende	Tipologia 6.2
Fotocopiadoras	6	Sede da A2000 Montalegre, Chaves, Baião, Resende	Todos
Sistema de Vigilância	1	Sede da A2000	Todos
Central Telefónica	1	18 extensões internas 16 extensões externas	Todos
Secretárias	11	Sede da A2000	Todos
Blocos de gavetas	9	Sede da A2000	Todos



Equipamentos	Nº	Local	Serviços
Armários	4	Sede da A2000 Chaves, Resende, Baião	Todos
Cadeiras de Costas	4	Sede da A2000	Todos
Quadros Brancos	3	Sede da A2000 Montalegre, Chaves	
Balança de Cozinha	1	Montalegre, Chaves, Baião, Resende	Tipologia 6.2
Batedeira	1	Montalegre, Chaves, Baião, Resende	Tipologia 6.2
Liquidificador	1	Montalegre, Chaves, Baião, Resende	Tipologia 6.2
Picadora de Gelo	1	Montalegre, Chaves, Baião, Resende	Tipologia 6.2
Varinha mágica	1	Montalegre, Chaves, Baião, Resende	Tipologia 6.2
Microcomputadores	1	Montalegre, Chaves, Baião, Resende	Tipologia 6.2
Louças diversas e talheres	--	Montalegre, Chaves, Baião, Resende	Tipologia 6.2

Com os novos locais de formação e o alargamento do espaço da sede da A2000, ocorreu uma redistribuição dos equipamentos e mobiliários, tendo que ser adquiridos novos para completar as necessidades

Segue-se o quadro com as viaturas da A2000:

Viaturas	Adquiridos em 2014	Nº	Local	Serviços
Viatura de 9 lugares	--	3	2 na sede da A2000 1 em Baião	Todos Tipologia 6.2
Viatura de 5 lugares	--	1	Sede da A2000	Todos
Viatura de 2 lugares	Sim	2	Sede da A2000	Todos

Quanto às viaturas, adquiriu-se duas viaturas usadas de 2 lugares e uma das viaturas de 9 lugares foi colocada em permanência em Baião, para transporte dos formandos.

## 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.

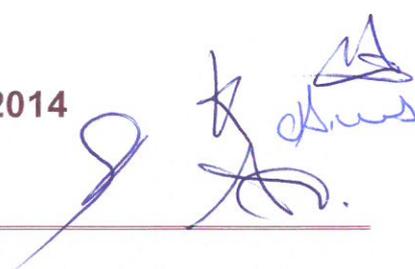
A inovação prende-se com os objetivos da organização que pode passar por lançar um novo serviço, melhorar a imagem, modificar a cultura organizacional, aumentar a satisfação dos clientes, diminuir custos, implementar um novo sistema de gestão.

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 2014 e o seu grau de execução até 30 de junho de 2014.

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 Anuais	Dados	Grau de Concretização dos Objetivos
<b>Serviços: Monitorizar a introdução de melhorias/mudanças significativas nos novos referenciais/ manuais criados</b>	Na Tipologia 6.2 foi criado um manual e foram remodelados 2. Os Referenciais de Formação Inicial e de Formação Complementar de Motoristas de Transporte Coletivo de Crianças foram criados, mas ainda não foram colocados em prática.	--
<b>Obter uma taxa 10% de novas candidaturas aprovadas pelos financiadores</b>	Em 2014 obteve-se resposta a 3 candidaturas que provinham do ano anterior: Tipologias 6.2, 6.4 e 6.15, das quais apenas 2 foram aprovadas. Neste semestre não foi efetuada nenhuma candidatura.	66,6%
<b>Obter uma taxa de execução de 75% dos serviços concebidos</b>	Não foi concebido nenhum novo serviço, apenas se alargou o serviço de formação da tipologia 6.2 a 4 novos locais.	100%
<b>Obter uma taxa de 95% de validação dos serviços criados</b>	A validação do alargamento do serviço formativo para pessoas com deficiência, verifica-se pela execução física no final do ano.	--
<b>Obter uma taxa de 40% de adesão dos parceiros ao novo serviço</b>	Nos novos locais onde se iniciou a formação para pessoas com deficiência os parceiros contactados aderiram: Câmaras Municipais de Baião, Resende, Montalegre, Associação Chaves Social, APPISC, CERCIMONT.	100%

**Em suma:** Consta-se da observação do quadro acima que os objetivos anuais estão a concretizar-se favoravelmente.

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

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos 1º Semestre
<b>Marketing:</b> monitorizar quantas novas medidas foram implementadas e qual a sua eficácia ao nível da divulgação e da angariação de fundos	Efetuar-se dois eventos de angariação onde se divulgou um serviço em cada.
<b>Obter uma Taxa 5% de autofinanciamento</b>	8%
<sup>(1)</sup> <b>Processos:</b> Obter um valor inferior a 20 alterações dos processos	Não houve alterações no Manual da qualidade, estabeleceu-se alterar apenas uma vez no ano
<b>Organizacional e de gestão:</b> Realizar um evento de agradecimento dos parceiros, cujo papel foi fundamental na integração profissional dos	Está previsto para o mês de dezembro.

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos 1º Semestre
formandos	
(2) <b>Organizacional e de gestão:</b> Ministrando formação sobre criatividade aos colaboradores	Prevista para o último trimestre.
(2) <b>Organizacional e de gestão:</b> Monitorizar a taxa de sugestões inovadoras implementadas	Os colaboradores efetuaram 17 sugestões de melhoria ao nível funcional, não tanto ao nível da Inovação dos serviços, exceto uma da Terapeuta da Fala que sugeriu efetuar-se um rastreio nas escolas dos concelhos limítrofes para angariar clientes para a Clínica Social.
(2) <b>Organizacional e de gestão:</b> Monitorizar um mecanismo de compensação para os colaboradores que propõem inovações que são implementadas e que revelam eficácia	Não foi efetuada nenhuma diligência neste sentido.

**Notas:**

- (1) – Este objetivo foi reformulado, face ao expresso no Plano de Ação e Orçamento, no sentido de se tornar quantificável.
- (2) – Estes três objetivos resultam do desdobramento de um, expresso no Plano de Ação e Orçamento, por forma a tornarem-se mais claros.

**Em suma:**

Neste semestre, em termos de inovação, não surgiu nenhuma ação significativamente inovadora, apenas ocorreu uma ampliação do projeto formativo da Tipologia 6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência a territórios onde não existia tal resposta e ocorreu também um alargamento das instalações em Sta. Marta de Penaguião que, permitiu aos colaboradores terem melhores condições de trabalho e os formandos também passaram a disponibilizar de uma sala mais ampla e polivalente.

Em termos da gestão organizacional, neste semestre ocorreu uma maior planificação do fundraising e ao nível do marketing social, tendo também ocorrido um maior investimento nos canais de comunicação, com melhorias no site (ao nível da interatividade e organização da informação) e na qualidade gráfica dos cartazes e dos folhetos.

No próximo semestre está prevista formação em Criatividade, bem como a definição de mecanismos ao nível do reconhecimento e compensação da mesma, por forma a motivar os colaboradores a fomentarem a criatividade.

Ao nível do fundraising ainda não se apresentou às empresas o documento de angariação de fundos produzido para esse fim, o que deverá realizar-se, pois o mecenato é uma área a desenvolver e a investir.

**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 2013).

O quadro seguinte apresenta as 44 Melhorias sugeridas, as 18 Ações Corretivas e uma Correção resultantes da constatação de situações que não estavam a correr bem e, ainda 8 ações preventivas.

Tipo de Constatação	Tipo de Ação				Serviço Envolvido
	Melhoria	Correção	A. Corretiva	Ação Preventiva	
<b>Sugestão</b> (Colaboradores)	17	--	1	3	<b>Tipologia 6.2:</b> - 11 A. Melhoria - 2 A. Preventivas - 1 A. Corretiva <b>GPS:</b> - 1 A. Melhoria <b>Todos os Serviços:</b> - 6 A. Melhoria
<b>Análise dos Indicadores</b>	9	--	2	4	<b>Tipologia 2.3:</b> - 1 A. Preventiva <b>FNF:</b> - 1 A. Melhoria - 1 A. Preventiva <b>GPS:</b> - 2 A. Melhoria - 2 A. Corretivas - 1 A. Preventivas <b>CRIP:</b> - 2 A. Melhoria - 1 A. Preventivas <b>Clínica Social:</b> - 1 A. Melhoria <b>Todos os Serviços:</b> - 3 A. Melhoria
<b>Auditoria</b>	18	--	14	--	<b>Tipologia 2.3:</b> - 1 A. Melhoria <b>Tipologia 6.2:</b>

Tipo de Constatação	Tipo de Ação				Serviço Envolvido
	Melhoria	Correção	A. Corretiva	Ação Preventiva	
					- 1 A. Melhoria - 5 A. Corretivas <b>FNF:</b> - 1 A. Melhoria <b>CRIP:</b> - 1 A. Corretiva <b>GPS:</b> - 1 A. Corretiva <b>Todos os serviços:</b> - 16 A. Melhoria - 6 A. Corretivas
<b>Reclamação</b> (Formandos)	--	1	--	1	<b>Tipologia 6.2:</b> - 1 Correção <b>Todos os Serviços:</b> - 1 Correção
<b>Ocorrência</b> (Colaboradores)	--	--	1	--	<b>Tipologia 6.2:</b> - 1 A. Corretiva
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	

## 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
<b>Responder a 100% das reclamações recebidas e dentro do prazo</b>	Todas as reclamações foram respondidas no tempo estipulado para o efeito.	<b>100%</b>
<b>Obter uma taxa de 90% de eficácia das ações corretivas, advindas da Auditoria e outras fontes</b>	Das 7 ações Corretivas concluídas, todas foram eficazes	<b>100%</b>
<b>Obter uma taxa de 90% de eficácia das ações preventivas, advindas da Auditoria e outras fontes</b>	Das 3 ações Preventivas terminadas, todas foram eficazes	<b>100%</b>



Objetivos Previstos	Dados	Grau de Concretização dos Objetivos
Obter uma taxa de 90% de eficácia das ações de melhoria sugeridas	As 18 Ações de Melhoria terminadas foram todas eficazes	100%
Executar 100% das auditorias Planeadas	Não foram efetuadas auditorias neste semestre	-

**Em Suma:**

Das 71 ações propostas neste semestre no Plano da Qualidade:

- 29 estão concluídas eficazmente (40,8%)
- 26 encontram-se abertas (36,6%), ou seja, ainda não se encontram em implementação
- 16 ações estão já em implementação/resolução (22,5%).

A eficácia só é avaliada após a ação estar concluída/fechada, isto é, das 29 ações concluídas, 100% foram eficazes. Das restantes 42 ações, predominam as ações abertas (62%) face àquelas que estão em resolução (38%).

**2. Constrangimentos**

Retratam-se de seguida as áreas onde surgiram constrangimentos, significativos, à plena execução do Programa de Ação e Orçamento estabelecido para 2014.

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

Quando o Programa de Ação e Orçamento foi elaborado ainda não havia resultados do ano de 2013, pelo que com a informação do Relatório e Contas de 2013 considerou-se oportuno alterar a redação de alguns objetivos do programam de Ação, ou acrescentar outros. Segue-se a lista das alterações propostas por página do Programa de Ação e Orçamento (PAO):

Página do PAO	Texto Proposto para o objetivo
15	Obter uma taxa de 66% de integração profissional dos clientes com incapacidade que terminaram formação em 2014
17	Obter uma taxa de rescisão/desistência igual ou inferior a 1 cliente em cada grupo de atividades
23	Obter uma taxa de 95% de satisfação dos técnicos quanto ao nível de constrangimentos apresentados pelos parceiros
23	Obter uma taxa de 95% de satisfação dos técnicos face ao contributo dos parceiros
23	Monitorizar a taxa de concretização dos objetivos das parcerias



23	Monitorizar a taxa de parceiros por tipologia de parceria
30	Obter um nº de reuniões/atendimentos de iniciativa da A2000 com significativos igual ou superior ao nº de clientes
30	Obter um nº de reuniões/encontros presenciais de iniciativa da A2000 com parceiros, o dobro ou mais do que o nº de parceiros
33	No total das avaliações, obter uma taxa inferior a 5% de respostas "Precisa Melhorar"
34	Taxa de 85% de renovações de contrato de trabalho
40	Processos: Obter um valor inferior a 20 alterações dos processos
40	Organizacional e de gestão: Realizar um evento de agradecimento dos parceiros, cujo papel foi fundamental na integração profissional dos formandos
40	Organizacional e de gestão: Ministras formação sobre criatividade aos colaboradores
40	Organizacional e de gestão: Monitorizar a taxa de sugestões inovadoras implementadas
41	Organizacional e de gestão: Monitorizar um mecanismo de compensação para os colaboradores que propõem inovações que são implementadas e que revelam eficácia

Assim, neste semestre trabalharam-se 115 objetivos do Programa de Ação e Orçamento para 2014. Destes foram executados tal como o previsto 99 e 16 não se concretizaram na percentagem prevista.

Assim, a taxa de execução do Programa de Ação e Orçamento foi de 86%.

O quadro seguinte revela a taxa de concretização do Programa de Ação e Orçamento de 2014, neste semestre, bem como os constrangimentos sentidos em cada serviço:

	Taxa Concretização dos objetivos do PAO	Constrangimentos
Tipologia 2.3	100%	Efetuiu-se a avaliação de impacto dos cursos ocorridos em 2013, e verificou-se a concretização dos objetivos de utilidade e aplicabilidade dos conteúdos ministrados. O único constrangimento é que 41,7% dos ex-formandos não respondeu ao inquérito.
Tipologia 6.2	90,5%	- A certificação teve um valor inferior ao previsto. - Nos novos locais, a motivação para mudar das famílias e pessoas com incapacidade é muito pequena, pois não percebem as vantagens dessa mudança, por isso, ocorreram, em cada local, dezenas de sinalizações, mas depois a decisão de frequentar formação passou por poucos.
Tipologia 6.4	100%	--
FNF	85%	As desistências das pessoas pré-inscritas, na data de início dos cursos, foi um grande constrangimento.
IPI	91,7%	A forma de funcionar a ELI, não apresenta as características de uma equipa que tem uma metodologia única, mas de um grupo de pessoas que partilha informação, mas desempenha o seu trabalho de acordo com as orientações do respetivo Ministério.

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

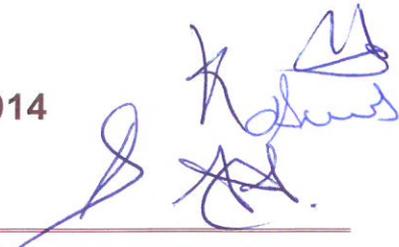
	Taxa Concretização dos objetivos do PAO	Constrangimentos
<b>GPS</b>	90%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dificuldade em reunir os parceiros.</li> <li>- Escola do Gundeiro (as instalações são bastante frias e não há aquecimento, existe lenha para a salamandra, mas esta pertence ao grupo de idosos de Sever e além disso só começa a aquecer quando é hora de vir embora...);</li> <li>- Escola do Gundeiro (difícil acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida, não tem rampas de acesso);</li> <li>- Falta de transporte para pessoas com mobilidade reduzida (carrinha adaptada);</li> <li>- Pouco envolvimento das famílias (Oficina dos Sorrisos);</li> <li>- Pagamentos em atraso – Poucas possibilidades económicas (Oficina dos Sorrisos).</li> </ul>
<b>CRIP</b>	75%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A equipa é composta por 3 elementos e neste semestre, 1 esteve de licença de maternidade e outro baixa médica prolongada, o que gerou instabilidade na execução do serviço e no cumprimento dos objetivos</li> <li>- Atraso nos reembolsos do IEFP</li> <li>- As sinalizações por parte do Centro de Emprego continuam demoradas, apesar de todas serem encaminhadas pela A2000, não surgem ex-formandos de outras entidades, nem outras pessoas com deficiência.</li> </ul>
<b>CS</b>	33%	O número de clientes externo ainda é baixo.
<b>Interação c/ Comunidade</b>	57%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Não ocorreu um aumento real de recetores ativos da Newsletter, pois alguns inativam a sua receção e não se consegue identificar quais.</li> <li>- O número de novos sócios ainda não alcançou o previsto.</li> <li>- Não foram efetuadas novas candidaturas.</li> </ul>
<b>Recursos Humanos</b>	80%	- O número de faltas ultrapassou já o previsto para o ano todo, pois houve uma licença de maternidade e uma baixa por gravidez de risco, o que envolveu meses de ausências, que se vão ainda prolongar no próximo semestre.
<b>Envolvimento na Gestão</b>	100%	A distância entre os locais de formação mantém um pouco menos envolvidas as colaboradoras dos locais externos à sede.
<b>Inovação</b>	87,5%	Ainda não se fez qualquer diligência para encontrar mecanismos incentivadores de inovação, junto dos colaboradores.
<b>Plano de Qualidade</b>	100%	Algumas ações do Plano da Qualidade decorrem de anos anteriores, mas geralmente não dependem exclusivamente da A2000 (por ex.º. as questões do site que se prendem com a empresa GLUPS.) O tempo dos técnicos para as questões da Qualidade é muito reduzido.

### 3. Melhorias

Relativamente aos constrangimentos apontados na execução do Programa de Ação e Orçamento até 30 de junho de 2014, seguem-se as propostas de melhoria:



Melhorias	
Tipologia 2.3	- O meio utilizado para realizar o inquérito é o telefone, talvez enviar por carta aqueles que não se conseguiu contactar aumentasse o número de respondentes.
Tipologia 6.2	- A certificação tem que ser rigorosa no que se refere á concretização dos objetivos previstos em cada UFCD, contudo constata-se que não há uma relação entre certificação e integração no mercado de trabalho. Houve formandos não certificados que foram integrados no mercado de trabalho. - A divulgação de boas práticas e de depoimentos de pessoas que conseguiram emprego graças à A2000, poderá ser um fator motivacional, nas zonas onde não havia resposta formativa.
FNF	- A conciliação a data do curso com as disponibilidades das pessoas é sempre imprevisível.
IPI	- O SNIPI deveria avaliar as equipas e dar orientações concretas de funcionamento, definindo as obrigações de cada um.
GPS	- É necessário encontrar a estratégia certa para envolver os parceiros, pois continuam muito pouco envolvidos nas ações, talvez convidá-los uma vez por mês a estarem presentes nas ações que se realizam nas suas freguesias. - Pedir lenha à Freguesia e que alguém acenda a Salamandra uma hora antes do início das atividades. - Obras (rampa de acesso na entrada e na parte de trás do recreio); - Aumentar o número de clientes e o número de horas do serviço (Oficina dos Sorrisos); - Carrinha adaptada; - Incrementar a participação dos significativos através do seu envolvimento em determinadas atividades/ dias festivos (carnaval, dia da mãe, dia do pai, magusto, natal, ...);
CRIP	- Os constrangimentos são inultrapassáveis, pois não dependem da ação direta da A2000, contudo é importante que a entidade tutela seja informada das dificuldades advindas do Centro de Emprego.
CS	A parceria com as IPSS, uma maior divulgação junto da população em geral, poderão ser medidas importantes.
Interação c/ Comunidade	- Incentivar os amigos do facebook a inscreverem-se no site para aumentar o número de recetores da newsletter. - Lançar uma campanha de angariação de sócios com desconto. - Apenas se proporcionou uma candidatura (BPI Capacitar) mas não se efetuou, porque se considerou que não seria aprovada, dado terem aprovado uma, no ano anterior, neste concelho.
Recursos Humanos	- Alterar a taxa de ausência para 2014, pois já se sabe à partida que será elevada.
Envolvimento na Gestão	- Efetuar mais reuniões com a Diretora Técnica e elementos da Direção, nos locais fora da sede.
Inovação	- Lançar um questionário aos clientes, sócios, parceiros e colaboradores sobre o que gostariam que a A2000 promovesse de novo, e como gostariam de ver a sua ideia ser reconhecida.
Qualidade	- Era fundamental que a pessoa responsável pela Qualidade estivesse pelo menos a meio tempo com este departamento, só assim poderia trazer uma dinâmica e envolvimento dos stakeholders maior e mais visível.

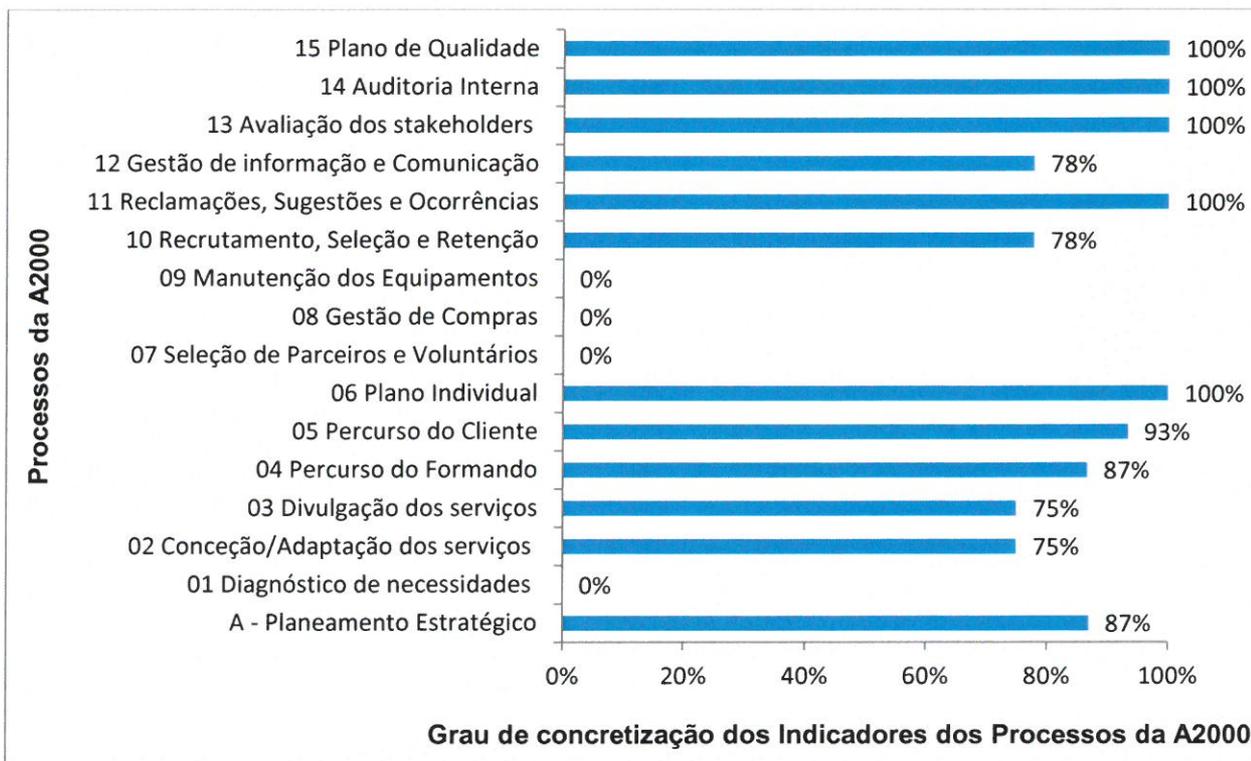


**4. Síntese da avaliação do grau de concretização dos Processos da A2000 e dos Princípios EQUASS e ISO 9001**

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.

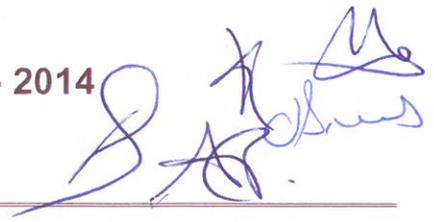
O total os 4 Macroprocessos envolvem 48 indicadores expressos no Manual de Qualidade. Todavia, o Programa de Ação e Orçamento envolveu, neste semestre 122 indicadores, pois pretendeu responder à especificidade de cada serviço, dando uma imagem mais completa da qualidade do seu desempenho.

A avaliação do grau de concretização dos indicadores, por processo do Manual de Qualidade permite-nos observar quais os processos onde não há ainda resultados neste semestre e quais aqueles onde surgiram objetivos não concretizados. Segue-se o gráfico com os Processos e a taxa de concretização dos seus indicadores.



Constata-se, da observação do gráfico que em 4 Processos ainda não há resultados mensuráveis, pois envolvem ações previstas para o último trimestre, a saber: 01 Diagnóstico de Necessidades, 07 Seleção de Parceiros e Voluntários, 08 Gestão de Compras, 09 Manutenção dos equipamentos.

No caso dos Processos 02 Conceção/Adaptação dos serviços e 03 Divulgação dos Serviços, não se cumpriu um objetivo em cada processo, mas comportavam apenas 4, cada.



Quanto ao macroprocesso A – Planeamento Estratégico em 23 indicadores não se cumpriram 3 relacionados com a execução física e financeira de alguns projetos, o que é muito importante, mas que no computo geral ainda não é preocupante.

Nos Processos 04 Percurso do formando e 05 Percurso do Cliente, dos objetivos que não se cumpriram, alguns que se prendem com a certificação, rescisão e participação dos clientes na Newsletter, vão afetar os resultados anuais, pois não se podem melhorar, apenas prevenir.

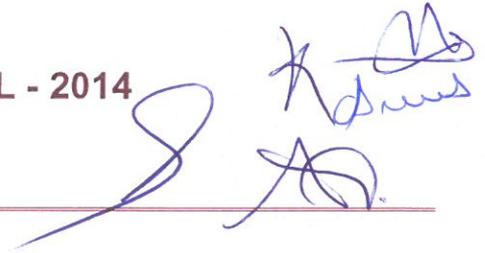
No Processo 10 Recrutamento, Seleção e Retenção o indicador sobre as ausências terá que ser alterado, pois devido à licença de parto de duas colaboradoras a taxa será muito elevada.

O Processo 12 Gestão da Informação e Comunicação reflete as duas dificuldades sentidas pelos técnicos da A2000, a saber: reunir com os significativos e com os parceiros (pois conciliar disponibilidades é sempre difícil, mas mais difícil é motivá-los para a participação ativa). Angariar sócios e aumentar o número de recetores da Newsletter, não alcançou a taxa esperada, apesar de que ainda poderá ser conseguida, contudo passa por um trabalho de valorização dos sócios existentes, para estes cativarem outros.

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 seja, os Princípios que abordam a Participação, Melhoria Contínua, Parcerias, Recursos Humanos e a Orientação para os Resultados.





## Parte 2: ANÁLISE DAS CONTAS



**BALANÇO EM 30 DE JUNHO DE 2014**

RUBRICAS	Notas	Datas	Datas
		30-06-2014	30/06/2013
<b>ACTIVO</b>			
<b>Activo não corrente</b>			
Activos fixos tangíveis		255 774,60	169 023,07
Bens do património histórico e cultural			
Propriedades de investimento			
Activos intangíveis			
Investimentos financeiros			
Fundadores/beneméritos/patrocionadores/doadores/associados/membros			
Subtotal		255 774,60	169 023,07
<b>Activo corrente</b>			
Inventários		0,00	0,00
Clientes		1 222,66	687,44
Adiantamentos a fornecedores			
Estado e outros Entes Públicos		8,48	0,00
Fundadores/beneméritos/patrocionadores/doadores/associados/membros			
Outras contas a receber		569 048,44	469 807,34
Diferimentos		0,00	0,00
Outros activos financeiros			
Caixa e depósitos bancários		8 237,75	9 848,66
Subtotal		578 517,33	480 343,44
<b>Total do activo</b>		<b>834 291,93</b>	<b>649 366,51</b>
<b>FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO</b>			
<b>Fundos patrimoniais</b>			
Fundos			
Excedentes técnicos			
Reservas			
Resultados transitados		16 561,01	5 288,20
Excedentes de revalorização			
Outras variações nos fundos patrimoniais			
Resultado Líquido do período		19 498,57	4 926,70
<b>Total do fundo do capital</b>		<b>36 059,58</b>	<b>10 214,90</b>
<b>Passivo</b>			
<b>Passivo não corrente</b>			
Provisões		15 307,58	15 307,58
Provisões específicas			
Financiamentos obtidos		0,00	0,00
Outras contas a pagar			1 750,00
Subtotal		15 307,58	17 057,58
<b>Passivo corrente</b>			
Fornecedores		28 277,73	687,44
Adiantamentos de clientes			
Estado e outros Entes Públicos		11 196,82	8 125,07
Fundadores/beneméritos/patrocionadores/doadores/associados/membros			
Financiamentos obtidos		179 653,51	98 799,17
Diferimentos		429 851,20	384 607,18
Outras contas a pagar		133 945,51	129 875,17
Outros passivos financeiros			
Subtotal		782 924,77	622 094,03
<b>Total do passivo</b>		<b>798 232,35</b>	<b>639 151,61</b>
<b>Total dos fundos patrimoniais e do passivo</b>		<b>834 291,93</b>	<b>649 366,51</b>

## DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS A 30 DE JUNHO DE 2014

	Notas	PERÍODOS	PERÍODOS
		30-06-2014	30-06-2013
Vendas e serviços prestados		3.903,74	5.758,00
Subsídios, doações e legados à exploração		349.136,45	298.400,73
Variação nos inventários da produção			
Trabalhos para a própria entidade			
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas		0,00	0,00
Fornecimentos e serviços externos		-50.955,11	-66.547,24
Gastos com o pessoal		-186.212,80	-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		26.898,27	26.351,21
Outros gastos e perdas		-100.633,09	-74.240,28
<b>Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b>		<b>42.137,46</b>	<b>36.015,21</b>
Gastos/reversões de depreciação e de amortização		-31.707,56	-25.780,78
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>		<b>10.429,90</b>	<b>10.234,43</b>
Juros e rendimentos similares obtidos		0,00	0,00
Juros e gastos similares suportados		-6.238,91	-5.307,73
<b>Resultados antes de impostos</b>		<b>4.190,99</b>	<b>4.926,70</b>
Imposto sobre o rendimento do período			
<b>Resultado líquido do período</b>		<b>4.190,99</b>	<b>4.926,70</b>

SANTA MARTA DE PENAGUIÃO, 30 de junho de 2014

O TÉCNICO OFICIAL DE CONTAS

*Helena Maria Soares*

A Direção  
*António José Santos*  
*Artur António dos Santos*  
*António Carlos*  
*Maria Solange Luis Resquin*  
*W. de M. 20.*

## 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 2014, constata-se um resultado líquido do exercício no montante de €4.190,99 (no 1º semestre de 2013 foi no valor de € 4.926,70), sendo por isso um indicador positivo para o 2º semestre.

Em conclusão, da análise dos documentos apresentados pode antever-se que o exercício de 2014, se não ocorrer nenhuma situação extraordinária, apresentará um resultado líquido do exercício positivo.

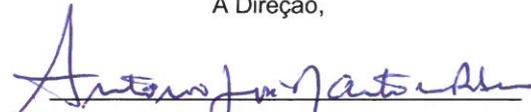
Santa Marta de Penaguião, 30 de junho de 2014

O Responsável Pela Contabilidade,



Helena Maria Amaro Duarte Reis (TOC 74 869)

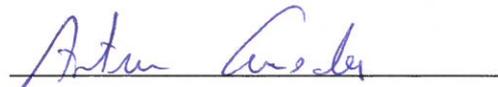
A Direção,



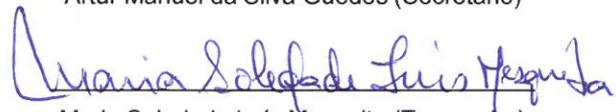
António José Martins Ribeiro (Presidente)



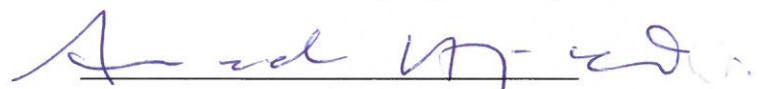
Otilia Maria Pinto Simões (Vice-Presidente)



Artur Manuel da Silva Guedes (Secretário)



Maria Soledade Luís Mesquita (Tesoureira)



Amadeu Araújo Cardoso (Vogal)