

2019

ASSOCIAÇÃO 2000 DE APOIO AO
DESENVOLVIMENTO – A2000
RUA S. JOÃO BOSCO, Nº478
5050-347 POIARES – PESO DA RÉGUA

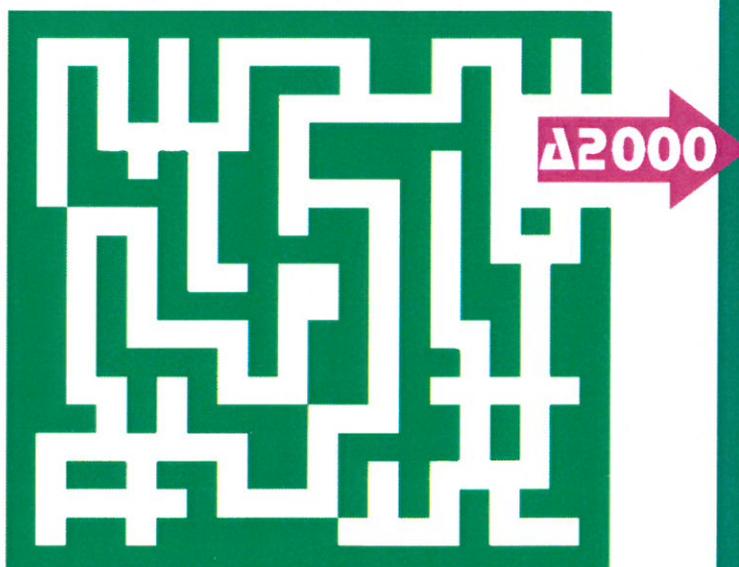
TEL.: 254 822 046 / 308 804 316

TLM.: 93 55 75 882

E-MAIL: a2000@a2000.pt

WEB SITE: www.a2000.pt

FAX: 254 822 047



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

RELATÓRIO SEMESTRAL
30/06/2019

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	3
PARTE I – ANÁLISE DAS AÇÕES EXECUTADAS	5
CAPÍTULO 1 - AÇÕES EXECUTADAS	6
1. SERVIÇOS FORMATIVOS	6
1.1 CRONOGRAMA E LOCALIZAÇÃO DAS AÇÕES DE FORMAÇÃO INICIAL, TRANSITADAS DO ANO DE 2018.....	6
1.2 CRONOGRAMA E LOCALIZAÇÃO DAS AÇÕES DE FORMAÇÃO CONTÍNUA.....	7
1.3 CRONOGRAMA E LOCALIZAÇÃO DAS AÇÕES FORMATIVAS NÃO FINANCIADAS	7
1.4 INDICADORES DOS SERVIÇOS FORMATIVOS	8
1.5 DESISTÊNCIAS/ RESCISÕES	10
2. SERVIÇOS NÃO FORMATIVOS	11
2.1 CRONOGRAMA E LOCALIZAÇÃO.....	11
2.2 INDICADORES DOS SERVIÇOS NÃO FORMATIVOS	12
2.3 DESISTÊNCIAS.....	16
CAPÍTULO 2 – PARTICIPAÇÃO DOS STAKEHOLDERS	17
1. CLIENTES.....	17
1.1 CARACTERIZAÇÃO DOS CLIENTES DOS SERVIÇOS FORMATIVOS	17
1.2 CARACTERIZAÇÃO DOS CLIENTES DOS SERVIÇOS NÃO FORMATIVOS.....	18
1.3 PLANO INDIVIDUAL.....	18
2. PARCEIROS.....	20
3. FORNECEDORES.....	24
4. FINANCIADORES	24
5. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS STAKEHOLDERS	25
5.1 AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS FORMANDOS	25
5.2 AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DOS SERVIÇOS NÃO FORMATIVOS	25
5.3 OUTRAS PARTICIPAÇÕES DOS STAKEHOLDERS	26
6. AVALIAÇÃO DE IMPACTO PELOS STAKEHOLDERS	27
6.1 AVALIAÇÃO DE IMPACTO – CLIENTES	27
CAPÍTULO 3 – RECURSOS A ENVOLVER	29
1. RECURSOS HUMANOS	29
1.1 CARATERIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS	29
1.2 Assiduidade dos colaboradores.....	31

1.3 Plano de Desenvolvimento do Colaborador Interno.....	32
2. RECURSOS FÍSICOS.....	33
2.1 Recursos Físicos Existentes.....	33
CAPÍTULO 4 – DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO	36
CAPÍTULO 5 - MONITORIZAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	39
1. AVALIAÇÃO DO CUMPRIMENTO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	39
1.1 AVALIAÇÃO DO PLANO DE QUALIDADE	39
1.1.1 Ações de Melhoria/ Corretivas implementadas/ a implementar	39
1.1.2 Indicadores e sua Operacionalização.....	40
2. CONSTRANGIMENTOS E MELHORIAS	40
2.1 Constrangimentos ao nível da execução.....	41
2.2 Melhorias a implementar.....	41
PARTE II – ANÁLISE DE CONTAS.....	43
BALANÇO EM 30 DE JUNHO DE 2019.....	44
DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZA A 30 DE JUNHO DE 2019	45
1.1 Análise das Contas	46

INTRODUÇÃO

O Relatório Semestral reúne a monitorização semestral do Programa de Ação para 2019. Este comporta ações que promovem a concretização das metas estabelecidas nos 4 eixos do Plano Estratégico da A2000 (Clientes, Serviços, Organização e Gestão, Desenvolvimento e Inovação) e que garantam a qualidade do sistema de gestão, o qual respeita três normativos, a saber, DGERT, EQUASS e ISO9001: 2018.

A concretização dos objetivos propostos conduz à concretização das metas do Plano Estratégico que traduzem a missão da A2000, que no fundo é o **“Aumento da qualidade de vida das pessoas em risco de exclusão”** com prioridade para as pessoas com deficiência ou incapacidade.

Assim, atendendo aos eixos do Plano Estratégico, o Programa de Ação e Orçamento para 2019 apresentou um conjunto de propostas que neste Relatório são monitorizadas no que se refere ao seu grau de concretização, no 1º semestre.

➤ EIXOS: SERVIÇOS e CLIENTES

Estes eixos abrangem todos os serviços e respetivos clientes envolvidos na execução deste 1º semestre de e 2019:

❖ SERVIÇOS FORMATIVOS

– Qualificação de pessoas com deficiência ou incapacidade:

- Decorreu um projeto formativo, proveniente de 2018 e que terminará em 2020, que envolveu formação Inicial e Contínua. A Formação Inicial foi frequentada por 114 formandos e a Contínua por 21 – num total de 135 formandos. Foram ministradas um total de 8232 horas (7764 horas de Formação Inicial e 468 horas de Formação Contínua), o que concretizou um volume de 82506 horas.

– **Formação não Financiada:** ministraram-se dois cursos de Formação Pedagógica Inicial de Formadores b-learning de 90 horas cada, a 21 formandos, concretizando-se um volume de 1890 horas.

❖ SERVIÇOS NÃO FORMATIVOS

– **Gabinete Psicossocial:** envolveu os Espaços de Convívio em 5 freguesias do concelho, com ações diversas, para 66 idosos.

– **Intervenção Precoce na Infância:** com acordo para 30 crianças dos 0 aos 6 anos de idade, os técnicos da A2000 foram mediadores de 43 casos, neste 1º semestre de 2019.

– **Centro de Recursos para a Inclusão Profissional:** envolveu 3 serviços e abrangeu 112 pessoas: 44 em Informação, avaliação, e orientação para a Qualificação Emprego (IAOQE); 49 em Apoio à Colocação (AC); 19 em Acompanhamento Pós-Colocação (APC).

– **CAARPD – Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social:** envolveu 24 pessoas.

- **Clínica Social:** envolveu a prestação de serviços terapêuticos (Fisioterapia, Terapia da Fala, Psicologia) aos clientes internos e a 1 pessoa da comunidade.
- **Projetos do INR:** foram aprovadas as 3 candidaturas ao INR e uma realizou-se durante o semestre (Férias na Praia) as restantes duas iniciaram-se, mas terminam apenas em dezembro. Neste semestre, os projetos envolvem 30 clientes.
- **MAVI:** este projeto não foi aprovado pelo INR.

➤ EIXO: STAKEHOLDERS

Este eixo abrange a monitorização dos capítulos que se referem aos clientes diretos, colaboradores, voluntários, parceiros, fornecedores e financiadores – de todos os serviços – onde estão estabelecidas algumas metas a alcançar ao nível da participação, satisfação e desempenho dos stakeholders, porém como estes domínios só são avaliados uma vez por ano, neste Relatório Semestral há pouca informação, apenas relativa aos clientes que terminaram durante o semestre.

- Ao nível dos **parceiros**, a **A2000 estabeleceu 133 Acordos, com 125 Parceiros diferentes, 25 dos quais são novos.**
- Em termos de **colaboradores durante este semestre colaboraram na A2000 75 pessoas, transitaram para o 2º semestre 63** - 6 Voluntários (5 da Direção e 1 do GPS); 37 colaboradores internos; 6 prestadores de serviços (ROC, TOC e 4 formadores externos); 1 CEI; 4 CEI+; 9 estagiários.
- Os **fornecedores** para os serviços correntes de 2019, as empresas submeteram-se aos procedimentos da contratação pública, num total de 4 novos contratos celebrados neste semestre, que se somaram aos 33 provenientes do ano transato.
- Relativamente aos **financiadores** mantiveram-se 9 (IEFP, Segurança Social, FSE, Câmara Municipal de Sta. Marta de Penaguião, 5 Freguesias de Sta. Marta de Penaguião) e conseguiram-se mais 4 (Municípios de Armamar e Tabuaço, Instituto Nacional de Reabilitação – INR – Freguesia de Galafura e Covelinhas).
- Os **“Recursos Físicos”** mantiveram-se as instalações existentes nos 7 locais.

➤ EIXO: DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

Ao nível da **“Inovação”** foram implementadas algumas melhorias ao nível dos procedimentos dos Serviços e fizeram-se candidaturas a novos projetos.

➤ EIXO: ORGANIZAÇÃO E GESTÃO

Apresentam-se dados sobre a monitorização do Sistema de Gestão da Qualidade.

Por fim são apresentadas as **Contas** de toda a atividade da A2000.

PARTE I – ANÁLISE DAS AÇÕES EXECUTADAS

CAPÍTULO 1 - AÇÕES EXECUTADAS

1. SERVIÇOS FORMATIVOS

No Programa de Ação e Orçamento para 2019 foi prevista a realização de formação na Tipologia de Operação 3.01 – Qualificação de pessoas com deficiência e ou incapacidade. O que envolveria o término de um projeto formativo (Formação Inicial e Formação Contínua) – candidatura plurianual iniciada em 2018 e decorrido em 7 locais (Sta. Marta de Penaguião, Baião, Resende, Chaves, Tabuaço, Armamar e Vila Real); e o início de uma nova candidatura com término em 2021, para 8 concelhos (Sta. Marta de Penaguião, Resende, Baião, Chaves, Tabuaço, Armamar, Vila Real e Mirandela). Porém, como o período de candidatura abriu apenas em março/2019, estabeleceu-se o seu início para dezembro, logo, neste semestre não ocorreu nenhum curso da nova candidatura.

Previu-se também a realização de Formação Pedagógica Inicial de Formadores, a qual foi efetuada, em parte, neste semestre.

Seguem-se os dados relativos à formação executada e o grau de concretização dos objetivos previstos.

1.1 Cronograma e localização das ações de Formação Inicial, TRANSITADAS do ano de 2018

Em 2019 deu-se continuidade ao projeto formativo direcionado a pessoas com deficiência ou incapacidade, proveniente de 2018, a decorrer em 7 locais (Sta. Marta de Penaguião, Baião, Resende, Tabuaço, Armamar, Chaves e Vila Real) tendo transitado 114 formandos:

ÁREA FORMATIVA	LOCAL	TOTAL FORMANDOS	TOTAL HORAS	VOLUME HORAS
Auxiliar de Serviços Gerais II	Sta. Marta de Penaguião	10	708h	7080
Auxiliar de Serviços Gerais II	Baião	9	708h	6372
Auxiliar de Serviços Gerais II	Chaves	10	708h	7080
Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Armamar	8	702h	5616
Auxiliar de Serviços Gerais II	Resende	9	708h	6372
Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Vila Real	9	702h	6318
Auxiliar de Serviços Gerais II	Tabuaço	12	702h	8424
Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Sta. Marta de Penaguião	12	708h	8496
Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Chaves	12	708h	8496
Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Resende	11	708h	7788
Auxiliar de Serviços Gerais II	Armamar	12	702h	8424
Total		114	7764h	80466

Em suma:

De todos os cursos de Formação Inicial do projeto transitado, não terminaram cursos, durante o semestre, tendo-se cumprido o previsto para o semestre.

1.2 Cronograma e localização das ações de Formação Contínua

Neste semestre tiveram início 2 cursos de Formação Contínua, no âmbito da T.O. 3.01 – Qualificação de pessoas com deficiência e ou incapacidade, em 2 locais: Sta. Marta de Penaguião e Baião, que transitaram para o 2º semestre. Iniciarão igualmente no 2º semestre mais cursos de Formação Contínua, em 3 localidades: Resende, Chaves e Mondim de Bastos.

ÁREA FORMATIVA	LOCAL	PERÍODO	TOTAL FORMANDOS	TOTAL HORAS	VOLUME HORAS
15 – Promoção da Empregabilidade	SMP	02-05-2019 08-08-2019	11	234h	2574
19 - Promoção da Empregabilidade	Baião	02-05-2019 07-08-2019	10	234h	2340
TOTAL			21	468	4914

Em suma: O cronograma da Formação Contínua cumpriu-se, neste semestre, tal como o previsto no Pedido de Alteração efetuado em 13/03/2019.

1.3 Cronograma e localização das ações formativas NÃO Financiadas

No âmbito da Formação Não Financiada realizaram-se duas ações de Formação Pedagógica Inicial de Formadores, uma em Sta. Marta de Penaguião e outra em Tabuaço:

FORMAÇÃO NÃO FINANCIADA	LOCAL	PERÍODO	TOTAL DE HORAS
Formação Pedagógica Inicial de Formadores (90h)	Santa Marta de Penaguião	19/03/2019 a 30/04/2019	90 horas
	Tabuaço	02/05/2019 a 07/06/2019	90 horas

1.4 Indicadores dos serviços formativos

Para responder às metas traçadas no Plano Estratégico, os serviços formativos (financiados e não-financiados) propuseram-se à concretização dos seguintes indicadores, os quais se monitorizam neste 1º semestre:

INDICADORES	RESULTADOS SEMESTRAIS		
	F. INICIAL	F. CONTINUA	FPIF
Obter 90% de taxa de Execução Física	97%	90,6%	100%
Obter 98% de taxa de Execução Financeira ⁽¹⁾	104%		NA
Obter uma taxa de 90% de certificação	NA ⁽²⁾	NA ⁽²⁾	100%
Obter uma taxa até 10% de rescisão/ desistência	4,4%	14,28%	0%
Obter uma taxa de assiduidade de 90%	97,9%	96,8%	100%
Obter uma taxa de 70% de integração profissional dos clientes com incapacidade que terminaram formação em 2019 ⁽⁴⁾	NA ⁽²⁾	NA	NA

Nota:

- (1) – O cálculo financeiro é do projeto formativo global, pelo que não se separou a formação inicial da contínua.
 (2) – NA (Não se Aplica): neste semestre não terminaram cursos, logo não há dados de certificação nem de integração.

Quadro explicativo dos resultados obtidos no semestre:

INDICADORES	Tip.	Notas Explicativas
Obter 90% de taxa de Execução Física	F. Inicial	Neste semestre a Formação Profissional Inicial abrangeu 114 formandos e o volume previsto era de 80466h, mas ocorreram 2 rescisões e 3 desistências e 1692 horas de faltas, pelo que o volume executado foi de 78054: 97%.
	F. Contínua	Neste semestre a Formação Profissional Contínua abrangeu 21 formandos distribuídos por 2 cursos. O volume previsto era de 4914h, mas ocorreram 1 rescisão e 2 desistências e 156 horas de faltas, pelo que o volume executado foi de 4452h: 90,6%.
	FPIF	Para o ano de 2019, previu-se no PAO a realização de 2 cursos de Formação Inicial Pedagógica para Formadores (FIPF) num total de 20 formandos. Neste semestre realizaram-se 2 cursos com 21 pessoas, portanto duplicou-se o previsto para o ano todo. O volume concretizado neste semestre foi de 1890h (210% do volume previsto para o semestre).



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

RELATÓRIO SEMESTRAL

- 2019 -

INDICADORES	Tip.	Notas Explicativas
Obter 98% de taxa de Execução Financeira	Formação Profissional (Inicial e Contínua)	A execução financeira é executada por projeto, pelo que não se separa a formação inicial da contínua, observa-se que, face ao previsto, o valor executado ultrapassou o previsto, justifica-se pelo facto de o 1º semestre ter maior volume de formação do que no 2º semestre.
Obter uma taxa de 90% de certificação	F. Inicial	Neste semestre não terminou nenhum curso. Saliente-se ainda que, neste 1º semestre ocorreu a intervenção de vários técnicos que contribuíram para o bem-estar dos formandos e para o seu sucesso na formação, tendo havido um trabalho de equipa intenso: <ul style="list-style-type: none">- 944 consultas de psicologia- 129 consultas de terapia da fala- 112 consultas de fisioterapia- 10 contactos telefónicos- 49 acompanhamentos a serviços- 39 contactos telefónicos com formandos- 38 contactos telefónicos com significativos- 1 contacto presencial com significativos- 12 contactos presenciais com formandos- 85 atendimentos em gabinete- 11 contactos com outros serviços- 5 visitas domiciliárias- 35 outros contactos- 66 reuniões de equipa- 56 sessões de alfabetização
	F. Contínua	Neste semestre não terminou nenhum curso. Saliente-se ainda que, neste 1º semestre ocorreu a intervenção de vários técnicos que contribuíram para o bem-estar dos formandos e para o seu sucesso na formação, tendo havido um trabalho de equipa intenso: <ul style="list-style-type: none">- 2 reuniões de equipa;- 13 atendimentos em gabinete;- 2 visitas domiciliárias;- 2 contactos telefónicos com significativos;- 2 contactos telefónicos com outros serviços;- 1 outro contacto
	FPIF	Foram certificados 21 formandos – 210% do previsto para o semestre.
Obter uma taxa até 10% de rescisão/ desistência	F. Inicial	Neste semestre ocorreram: <ul style="list-style-type: none">- 2 rescisões- 3 desistências Ou seja 4% dos formandos.
	Contínua	Neste semestre ocorreu: <ul style="list-style-type: none">- 1 rescisão- 2 desistências

INDICADORES	Tip.	Notas Explicativas
		Ou seja 14% dos formandos, o que significa que se ultrapassou o mínimo desejável.
	FPIF	Não ocorreram desistências
Obter uma taxa de assiduidade de 90%	F. Inicial	No âmbito da formação inicial ocorreram 1692 horas de faltas.
	Continua	No âmbito da formação contínua ocorreram 156 horas de faltas.
	FPIF	Não ocorreram faltas.
Obter uma taxa de 75% de integração profissional dos clientes com incapacidade que terminaram formação em 2018	F. Inicial	Neste semestre não ocorreram integrações, uma vez que nenhum percurso formativo concluiu o total de horas. Saliente-se ainda que, neste 1º semestre ocorreram: <ul style="list-style-type: none"> - 143 atendimento a formando em gabinete - 143 contacto telefónicos com significativos - 41 contactos telefónicos com formandos - 710 visitas de acompanhamento a formandos em FPCT - 31 contactos telefónicos com entidades de FPCT - 69 prospeções de mercado - 5 visitas domiciliárias - 11 outros contactos

1.5 Desistências/ rescisões

A) Qualificação de Pessoas com deficiência ou Incapacidade – Formação Inicial

Ocorreram 2 rescisões e 3 desistências:

- 2 rescisões ocorreram devido ao limite de faltas ter sido ultrapassado;
- 1 desistência ocorreu porque a formanda recebeu, antes do término do curso, uma proposta de trabalho.
- 1 desistência ocorreu porque o formando teve problemas de saúde e teria de ficar por um longo período em casa para recuperação;
- 1 desistência ocorreu porque o formando foi frequentar um curso no IEFP;

B) Qualificação de Pessoas com deficiência ou Incapacidade – Formação Contínua

Ocorreram 1 rescisão e 2 desistências:

- 1 rescisão ocorreu devido ao limite de faltas ter sido ultrapassado;
- 1 desistência ocorreu porque o formando recebeu, antes do término do curso, uma proposta de trabalho;
- 1 desistência ocorreu porque o formando mudou de local de residência para outro distrito.

2. SERVIÇOS NÃO FORMATIVOS

No Programa de Ação e Orçamento previu-se a execução de 4 serviços, provenientes de anos transatos, o que se concretizou.

Além desses, foram ainda aprovadas 3 candidaturas efetuadas ao INR (Instituto Nacional de Reabilitação), e que tiveram início em maio, tendo já terminado uma.

2.1 Cronograma e localização

SERVIÇO TRANSITADOS	LOCAIS	PERÍODO
Espaços de Convívio: - Espaço de Convívio de Lobrigos/ Vila Maior	Instalações de Sta. Marta de Penaguião + Instalações da E.B.1 de Vila Maior	- 1 tarde/semana
- Espaço de Convívio de Louredo e Fornelos	Instalações da Junta de Freguesia	- 1 tarde/semana
- Espaço de Convívio de Alvações do Corgo	Instalações da Junta de Freguesia	- 1 tarde/semana
- Espaço de Convívio de Sever	Edifício da EB 1 do Gundeiro	- 1 tarde/semana
- Espaço de Convívio de Fontes	Instalações da Junta de Freguesia	- 1 tarde/semana
Intervenção Precoce na Infância (IPI)	- Sta. Marta Penaguião - Peso da Régua - Mesão Frio - Mondim de Basto	- Todo o ano
Centro de Recursos para a Inclusão Profissional: - 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: Murça, Alijó, Carrazeda de Ansiães, Vila Real, Sabrosa, Santa Marta de Penaguião, Mesão Frio, Peso da Régua	- Todo o ano
CAARPD - Centro de Atendimento Acompanhamento e Reabilitação Social para Pessoas com Deficiência ou Incapacidade: - Atendimento Social - Acompanhamento Social - Reabilitação Social	- Sta. Marta Penaguião - Peso da Régua - Mesão Frio - Mondim de Basto	- Todo o ano

SERVIÇO INICIADOS EM 2019	LOCAIS	PERÍODO
- Espaço de Convívio de Galafura	- Instalações da Junta de Freguesia (Peso da Régua)	- duas tardes por mês
INR - Férias na Praia - A Arte de Participar - À descoberta de outros mundos	- Vila do Conde – Colónia de Férias da Árvore - Armamar e Tabuaço - Murça	- 5 dias por - 2 dias por semana

SERVIÇO INICIADOS EM 2019	LOCAIS	PERÍODO
		- 2 dias por semana

Neste ano de 2019, previu-se o início do programa MAVI, ao qual se fez candidatura, porém esta não foi aprovada pelo INR.

E relativamente aos projetos do INR, previu-se realizar candidatura para um projeto em Mondim de Basto, mas como foi estabelecida parceria com a ASAD de Mondim de Basto, optou-se por prestar apoio e ser esta a promover o projeto.

2.2 Indicadores dos serviços não formativos

Definiram-se 3 indicadores para 2019, neste 1º semestre os serviços não formativos concretizariam os seguintes objetivos, que aqui se monitorizam:

Serviços	INDICADORES: TAXA DE CONCRETIZAÇÃO Semestral		
	Obter 95% de taxa de Execução Física	Obter 100% de taxa de Execução Financeira	Obter uma taxa de rescisão/desistência igual ou inferior a 7%
IPI	100%	100%	NA
GPS (1)	100%	100%	NA
CRIP (2)	IAOQE	59%	0,8%
	AC	129%	
	APC	141%	
CAARPD	100%	100%	0%
Proj. INR – Férias na Praia	100%	100%	0%

Nota:

- (1) – No serviço do GPS a assiduidade é registada, mas ninguém é obrigado a participar.
- (2) – CRIP: A Taxa de execução física é calculada em função do número de clientes inscritos comparativamente com o previsto em PAO; e a Taxa de execução financeira é calculada em função do nº de clientes que concluem, pois o pagamento só efetuado no final das intervenções.

Quadro explicativo dos resultados obtidos no 1º semestre:

INDICADORES	Tip.	Notas Explicativas
Obter 95% de taxa de Execução Física	IPI	<p>Foram executadas todas as atividades programadas (avaliações, encaminhamentos, desenvolvimento de competências pessoais, relacionais e familiares).</p> <p>A ELI atendeu, neste 1º semestre de 2019, 89 crianças.</p> <p>Os técnicos da A2000 foram mediadores de caso de 43 crianças e intervieram esporadicamente em mais 42, apoiando as colegas da A2000 em 22 casos e os restantes colegas de equipa em 20 casos, no total realizaram:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 144 reuniões com intervenientes diretos com a criança (exº. Educação, Saúde) - 10 reuniões com parceiros (que intervêm com a família); - 56 intervenções em domicílio; - 49 atendimentos da família (em gabinete, na escola, etc.); - 222 contactos telefónicos com famílias - 130 contactos telefónicos com outras entidades parceiras/cooperantes; - 483 intervenções em contexto de escola; - 27 avaliações (SGSII, de Fisioterapia; de Terapia da Fala; de Psicologia).
Obter 95% de taxa de Execução Física	CRIP	<p>A execução física é calculada comparando o número de pessoas previstas em PAO, para o semestre com o nº de pessoas efetivamente atendidas.</p> <p>Para 2019 previu-se o acompanhamento de 243 clientes, dos quais, 63 seriam transitados e 180 seriam novos clientes, ou seja para o 1º semestre o CRIP deveria atender cerca de 126 pessoas e tendeu 112: 89%. Por medida de apoio do CRIP os resultados foram os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego: 44 Clientes (14 transitados e 30 novos, o que equivale a um cumprimento de 59% dos objetivos semestrais) – destes, 7 foram Produtos de Apoio / Ajudas Técnicas e 11 foram para Avaliação da Capacidade de Trabalho. Neste semestre: 33 terminaram, 1 desistiu e 10 continuam. - Apoio à Colocação: 49 clientes (38 transitados e 11 novos, o que equivale a um cumprimento de 129% dos objetivos semestrais), destes, 25 continuam em AC, 18 estão suspensos devido a integração em medidas de emprego e 6 terminaram (2 foram integrados em medidas de emprego, 1 aguarda aprovação do CEAMA; 1 não foi colocado). - Acompanhamento Pós-Colocação: 19 clientes (11 transitados, 8 novos clientes, o que equivale a um cumprimento de 141% dos objetivos semestrais). Destes 3 terminaram (1 manteve a atividade e dois não) e 16 permanecem. <p>A medida AC e APC já ultrapassaram o previsto para o primeiro semestre. Relativamente ao IAOQE a taxa de cumprimento encontra-se abaixo do esperado, sendo necessário um maior investimento na sinalização de PCDI.</p> <p><u>Saliente-se que estas ações envolveram:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 49 Atendimento em gabinete

INDICADORES	Tip.	Notas Explicativas
		<ul style="list-style-type: none"> - 2 Visitas domiciliárias - 108 Contactos com clientes - 32 Contactos com significativos - 43 Prospeções de mercado - 379 Visitas de acompanhamento às entidades acolhedoras - 38 Contactos com entidades - 106 Contactos com serviços - 3 Reuniões de equipa técnica - 200 Horas de Avaliação/Orientação - 1261 Horas de Estágios de Orientação Vocacional - 17896 Horas de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Obter 95% de taxa de Execução Física	E.C.	<p>Para os 5 Espaços de Convívio foi definida a realização de 40 atividades anuais por Espaço. Neste semestre, por Espaço realizaram-se as seguintes:</p> <p><u>Espaço de Convívio de Sever:</u> foram efetuadas 19 sessões (47.5% executado) e contou com a presença de 6 clientes, com uma assiduidade de 55%.</p> <p><u>Espaço de Convívio de Lobrigos (S. Miguel e S. João) e Sanhoane:</u> foram desenvolvidas 24 sessões (60% executado), com 17 clientes, com uma assiduidade de 46%.</p> <p><u>Espaço de Convívio de Fontes:</u> realizaram-se 24 sessões (60% executado) com a participação de 15 clientes, com uma assiduidade de 61%.</p> <p><u>Espaço de Convívio de Louredo e Fornelos:</u> foram realizadas 24 sessões no Espaço de Convívio (60% executado) com a participação de 16 clientes, com uma assiduidade de 69%.</p> <p><u>Espaço de Convívio de Alvações do Corgo:</u> realizaram-se 25 sessões (62.5% executado) com a participação de 12 clientes, com uma assiduidade de 71%.</p> <p>No global fizeram-se 130 Contactos telefónicos com clientes e 2 Briefings.</p>
Obter 95% de taxa de Execução Física	CAARPD	<p>Em Santa Marta de Penaguião / Peso da Régua desenvolveram-se:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atividades unicamente de Acompanhamento Social com 2 clientes - Reabilitação Social: <ul style="list-style-type: none"> *com 9 clientes residentes em Santa Marta de Penaguião. *com 5 clientes residentes em Peso da Régua, 4 dos quais frequentaram as atividades desenvolvidas em Santa Marta de Penaguião, o outro desenvolveu atividades inclusivas no Peso da Régua <p>Portanto, no 1º semestre, em SMP foram atendidos 16 clientes (2 destes estão incluídos em Atividades laborais)</p> <p>Nesta modalidade foram envolvidos 120 dias de atividade, nos quais se realizaram 240 atividades, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 62 Atividades Ocupacionais

INDICADORES	Tip.	Notas Explicativas
		<ul style="list-style-type: none"> - 43 Atividades Funcionais - 36 Sessões de Hidroterapia - 5 Sessões de Hipoterapia - 90 Atividades de Desenvolvimento Pessoal e Social - 4 Atividades Socioculturais <p>De salientar que os clientes foram distribuídos pelas diferentes atividades, de forma a responder às necessidades destes e aos recursos humanos e físicos existentes.</p> <p>Em Mesão Frio desenvolveram-se:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atividades de Acompanhamento Social com 1 cliente - Reabilitação Social com 7 clientes <p>Portanto, no 1º semestre, em Mesão Frio foram atendidos 8 clientes (3 estão incluídos em Atividades laborais) o que envolveu 50 atividades, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 17 Atividades Ocupacionais - 12 Atividades Funcionais - 17 Atividades de Desenvolvimento Pessoal e Social - 4 Atividades Socioculturais <p>No âmbito global da Resposta Social foram efetuadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 22 Visitas domiciliárias - 2 Contactos telefónicos com clientes - 78 Contactos com significativos - 3 Atendimentos em Gabinete - 40 Contactos (segurança Social, Centros de Saúde, Hospital...) - 58 Sessões de psicologia - 64 Sessões de Fisioterapia - 53 Sessões de Terapia da Fala
Obter 95% de taxa de Execução Física	INR	Iniciaram, em maio, 2 Projetos co-financiados pelo INR, contudo sobre estes não há dados relevantes, pois ainda não terminaram. Um 3º projeto – Férias na Praia – que consistiu em 5 dias na praia, em junho, já terminou e cumpriu todos os objetivos a que se propunha.
Obter 100% de taxa de Execução Financeira	IPI	Todas as ações foram executadas.
	CRIP	<p>A execução financeira calcula-se em função do nº de pessoas abrangidas pelas medidas e que terminaram as mesmas, pois o IEFP paga no final de cada intervenção, quando o cliente termina o percurso. Assim:</p> <ul style="list-style-type: none"> - IAOQE – previu-se que para o 1º semestre terminassem 34 clientes, o que se verificou. - AC transitaram 38 clientes e destes previa-se que, no 1º semestre, terminassem o percurso 24, mas apenas 6 terminaram o percurso, porque 18 foram suspensos devido à sua integração em medidas de emprego. Assim, ficou abaixo do previsto: 25%. - APC - previu-se que terminassem no 1º semestre 3 clientes, o que se verificou (100%).
	E.C.	O Município e as 5 Freguesias estão a cumprir o Protocolo.
	CAARPD	Esta resposta social abrange 24 clientes, o que se verificou. Existe ainda uma vaga social por preencher, pois o I.S.S. ainda não deu informação sobre a ocupação da mesma.

INDICADORES	Tip.	Notas Explicativas
Obter 100% de taxa de Execução Financeira	INR	O projeto Férias na Praia, iniciado e terminado neste semestre, foi executado a 100%.
Obter uma taxa de rescisão/desistência igual ou inferior a 1 cliente em cada grupo de atividades	IPI	Em IPI não ocorreu nenhuma rescisão, mas houve uma criança que a equipa deixou de acompanhar, e fez relatório para a CPCJ a denunciar.
	CRIP	Durante o primeiro semestre ocorreu apenas uma desistência na medida de IAQOE, o que significa uma taxa de 0,8%.
	E.C.	Espaços de Convívios: Não existem desistências, pois os clientes participam mediante a disponibilidade.
	CAARPD	Não ocorreram desistências.

2.3 Desistências

A) CRIP (Centro de Recursos para a Inclusão Profissional)

- Ocorreu apenas uma desistência em IAQOE, devido a agravamento de saúde.

CAPÍTULO 2 – PARTICIPAÇÃO DOS STAKEHOLDERS

Neste capítulo retratam-se os principais intervenientes nos serviços da A2000 e reúnem-se os principais objetivos a ter em conta na avaliação da relação da A2000 com os seus stakeholders.

Os stakeholders da A2000 são: os clientes, os parceiros, os financiadores, os fornecedores e os colaboradores.

A maior parte da informação relacionada com os stakeholders é recolhida no final do ano civil, pelo que no 1º semestre apenas há a informação relativa aos cursos que acabam durante o ano e dos clientes do CRIP, cujos processos terminaram. Quanto aos clientes faz-se a monitorização semestral dos PI e, não sendo esta a definitiva é um momento de reflexão sobre as estratégias implementadas. São estes dados que são apresentados neste capítulo.

1. Clientes

Atendendo a que a A2000 efetua serviços formativos e não formativos, segue-se a caracterização dos clientes dos dois tipos de serviços.

1.1 Caracterização dos clientes dos serviços formativos

Segue-se a descrição da população alvo dos serviços formativos, por tipologia.

TIPOLOGIAS		Nº DE FORMANDOS		TOTAL
		Sem Def.	Com Def.	
Formação profissional Pessoas com Deficiência ou Incapacidade	Inicial	--	114	114
	Contínua	--	21	21
Formação Pedagógica Inicial de Formadores (FIPF)		21	--	21
			Total	156

Em suma:

Os serviços formativos envolveram 156 formandos, sendo que 21 foram da tipologia FIPF.

1.2 Caracterização dos clientes dos serviços NÃO formativos

Segue-se a descrição da população alvo dos serviços não formativos, neste semestre.

SERVIÇOS		CRIANÇAS		ADULTOS		IDOSOS	TOTAL
		Com Def.	Sem Def.	Com Def.	Sem Def.		
Gabinete Psicossocial		-	-	-	--	66	66
Intervenção Precoce na Infância ⁽¹⁾		5	38	1	41	--	85
Centro de Recursos para a Inclusão Profissional	IAOQE	--	--	44	--	--	44
	AC	--	--	49	--	--	49
	APC	--	--	19	--	--	19
Clínica Social (clientes externos)		--	--	--	1	--	1
CAARPD		--	--	24 ⁽²⁾	--	--	24
Projetos INR	Férias na Praia	--	--	10	--	--	10
	A Arte de participar	--	--	20	--	--	20
	À descoberta de outros mundos ⁽³⁾	--	--	--	--	--	--
TOTAL		5	38	167	42	66	318

Nota:

- (1) – Na IPI apesar da criança ser o elemento principal a intervenção envolve, pelo menos um dos pais, que é o pilar da comunicação e continuidade da intervenção, por isso são também aqui contabilizados, mas como há dois irmãos na intervenção são 42 pais, para 43 crianças.
- (2) - Mensalmente foram abrangidos 24 clientes, pois 1 é vaga social, que ainda não foi ocupada pela Segurança Social.
- (3) – Este projeto já iniciou, mas ainda não começaram as atividades diretas com as PCDI.

Em suma:

Pelos 6 serviços não formativos passaram 318 clientes, dos quais 42 foram os significativos das crianças de IPI.

1.3 Plano Individual

Todos os clientes da A2000 que frequentaram um serviço fizeram um Plano Individual (PI) onde assinalaram os objetivos que pretendiam alcançar com a intervenção da A2000.

Note-se que se o serviço tiver um período de intervenção superior a 6 meses, os clientes fazem um Plano Individual (PI) onde assinalam os objetivos que pretendem alcançar com a intervenção da A2000. Se o período

for inferior a 6 meses ou se for pouco frequentes, efetua-se um Plano de Intervenção onde são definidos menos objetivos a concretizar.

O quadro seguinte apresenta a percentagem de Planos Individuais ou de Intervenção, eficazes (que concretizaram 70%, ou mais, dos objetivos previstos).

INDICADORES ANUAIS		TAXA DE CONCRETIZAÇÃO	DADOS EXPLICATIVOS
Formação Profissional para pessoas com deficiência: Obter uma taxa de 75% de PI's eficazes.	F. Inicial (2016-2018)	88%	Neste semestre, avaliaram-se 86 Planos de Individuais, os restantes 24 ainda não completaram 6 meses de realização e, 76 PI's foram eficazes. Assim, definiram-se 629 objetivos e foram cumpridos 551 objetivos.
	F. Contínua	--	Neste semestre não se avaliaram Planos de Intervenção, porque os 21 formandos ainda não concluíram a formação.
Formação Pedagógica Inicial: Obter uma taxa de 75% de PI's eficazes.		100%	Foram realizados 21 PI's. Verificou-se que os 21 PI's foram 100% eficazes, concretizaram-se todos os objetivos.
CRIP: Obter uma taxa de 75% de PI's eficazes.		83%	Foram avaliados apenas os PI de 24 clientes que terminaram as intervenções, verificou-se que 83% dos PI foram eficazes. Os 24 PI's envolveram um total de 57 objetivos, dos quais se cumpriram 51 objetivos (89%). Por medida a % de PI's eficazes foi: IAOQE – 100% AC – 83% APC – 67%
IPI: Obter uma taxa de 75% de PI's eficazes.		100%	Neste semestre, os técnicos da A2000 geriram 43 casos, mas 11 iniciaram à menos de 6 meses e 3 foram suspensos. Assim, foram avaliados 29 PI's que envolveram 327 objetivos e concretizaram-se 321 (98% de concretização global dos objetivos). Todos os PI's foram eficazes.
GPS: Obter uma taxa de 75% de PI's eficazes.		80%	Nos Espaços de Convívio foram realizados 66 PI, contudo apenas foram avaliados 61, pois 5 não frequentaram assiduamente as atividades. Destes 61, 80% foram eficazes e envolveram 259 objetivos individuais, dos quais 227 foram alcançados – ou seja cumpriu-se 88% dos objetivos definidos. Os objetivos não cumpridos devem-se particularmente às faltas dos clientes nas sessões. <ul style="list-style-type: none"> - Espaço de Convívio de Lobrigos: 76% - Espaço de Convívio de Sever: 40% - Espaço de Convívio de Alvações do Corgo: 92% - Espaço de Convívio de Fontes: 93%

INDICADORES ANUAIS	TAXA DE CONCRETIZAÇÃO	DADOS EXPLICATIVOS
		- Espaço de Convívio de Louredo/Fornelos: 100%
CAARPD: Obter uma taxa de 75% de PI's eficazes.	92%	Foram realizados 24 PI, destes 22 são eficazes (92%). Estes PI's envolveram 255 objetivos, dos quais se concretizaram 214 (84%).
Projetos financiados pelo INR: Obter uma taxa de 75% de PI's eficazes.		O projeto Férias na Praia – 5 dias – não envolveu a realização de PI. Podemos dizer apenas que todos os objetivos do projeto se cumpriram. Os outros 2 projetos, um apenas tem 4 sessões com os clientes, e o outro ainda não iniciou as atividades com os clientes, pelo que ainda não há dados sobre os PI's.

2. Parceiros

Os parceiros são elementos vitais que enriquecem a execução dos serviços, garantindo condições que a A2000, sozinha, teria dificuldade em assegurar. Alguns são comuns aos vários projetos, outros são específicos de cada projeto. O seu papel também varia, por isso classificam-se pela seguinte tipologia:

- **Parceiro estratégico:** Há um objetivo comum, mas a concretização do objetivo depende do financiamento de uma das partes e da execução das ações da outra parte ou de ambas.
- **Parceiro de cooperação/funcional:** O objetivo de cada uma das partes pode ser diferente. Há partilha de recursos humanos, materiais, conhecimentos/competências, mas não financeiros e, pode ser Ocasional ou Regular.
- **Parceiro de Inovação:** Há um objetivo comum, mas juntos farão algo diferente do que cada um faz por si.
- **Parceiro de Mecenas:** O mecenas tem o objetivo de cumprir a sua responsabilidade social, contribuindo com o que entende, cabendo à A2000 orientar esse investimento para a área que considerar mais importante, àquela data.

Segue-se a lista dos parceiros por serviço, note-se que alguns são comuns aos vários serviços, outros são específicos de cada um.

SERVIÇOS	PARCERIAS ESTABELECIDAS
Formação para Pessoas com Deficiência ou Incapacidade	<p>A tipologia 3.01 envolveu 61 parceiros (destes 54 foram funcionais e 7 estratégicos – destes, 2 foram simultaneamente estratégicos e funcionais).</p> <p>Parceiros Estratégicos:</p> <p>Municípios de Baião, Armamar, Tabuaço; APCC Coimbra, Centro Formação Profissional de Chaves, Centro Formação Profissional de Vila Real e Exército Português (Regimento de Infantaria n.º19).</p>

SERVIÇOS	PARCERIAS ESTABELECIDAS
	<p>Parceiros Funcionais, ao nível da FPCT, por concelho:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vila Real - Centro Social e Paroquial de Mateus; Freguesia de Lordelo; Florossinteses, produção, comércio de plantas e atividades lúdicas rurais Lda.; Vera Covelo Unipessoal Lda.; Carlos Manuel Lopes Dias (Rato Automóveis); Fundação da Casa de Mateus; União de Freguesias de Borbela e Lamas de Ôlo; Correia & Irmãos Lda. (Padaria Serrana); Arraial Celestial Lda.; Maria de Lurdes Lemos Cardoso (Lavandaria Marisec); CMRURAL - Comércio Lda.; Felizardo Augusto Gonçalves Vilela (Auto Felizardo Vilela); António Nunes Bertelo (Auto Nunes); Centro Social e Paroquial da Campeã; Lar Nossa Senhora das Dores; Padaria Fernandes e Fernandes Lda. - Santa Marta de Penaguião – Município de Santa Marta de Penaguião; Gold Mountains Company Lda.; Centro Social e Paroquial de S. Miguel de Lobrigos; - Mesão Frio - Câmara Municipal de Mesão Frio; - Peso da Régua - Joaquim Manuel Teixeira Nunes (Restaurante Douro à Mesa); Fundação Museu do Douro F.P.; União de Freguesias de Lobrigos (S. Miguel e S. João) e Sanhoane. - Armamar – Freguesia de Queimada; Frutipaula Lda.; Santa Casa da Misericórdia de Armamar; Alberto Jesus Xavier (Restaurante Ponto Final); Fundação Gaspar e Manuel Cardoso; Centro Social e Paroquial de Fontelo; Agrupamento de Escolas Gomes Teixeira, Armamar; Luís Miguel Pires de Paiva Cardoso Pinto (Casal da Viúva). - Baião – JSJ - Sociedade Unipessoal Lda.; Câmara Municipal de Baião; DOLMEN – Desenvolvimento Local e Regional; Restaurante Batim - Andreia Sofia Ribeiro Batim; Cecajuvi - Centro Convívio e Apoio à Juventude e Idosos de Sta. Leocádia; Junta de Freguesia do Grilo; OBER - Obra do Bem-Estar Rural de Baião; Alojamento das Caldas – Aníbal Pinto Inácio Lda. - Resende – Joaquim Loureiro; Casa do Povo de Resende; Irmandade S. Francisco Xavier; Câmara Municipal de Resende; Seminário Menor de Resende; Albino António Almeida. - Chaves – Centro Social de Abobeleira Valdanta; Viveiros da Câmara Municipal de Chaves; Santa Casa da Misericórdia; Centro Social e Paroquial de Chaves; Prazeres da Terra; Triservice; Hotel Premium de Chaves; Casa da Fonte Pequena; Mr. Décor.
<p>Gabinete Psicossocial</p>	<p>Mantiveram-se os 6 parceiros simultaneamente Estratégicos e de Cooperação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Município de Sta. Marta de Penaguião; - Freguesias de: União das Freguesias de Lobrigos (S. Miguel e S. João) e Sanhoane; Sever; Fontes; União de Freguesia de Louredo e Fornelos; Alvações do Corgo.
<p>Intervenção Precoce na Infância</p>	<p>Mantiveram-se as 3 parcerias:</p>

SERVIÇOS	PARCERIAS ESTABELECIDAS
	<p>Uma estratégica - Ministério da Solidariedade e Segurança Social - Centro Distrital de Segurança Social de Vila Real</p> <p>Dois Funcionais - Ministério da Saúde - Centro de Saúde de Sta. Marta de Penaguião; Ministério da Educação - Agrupamento de Escolas Diogo Cão</p>
<p>Centro de Recursos para a Inclusão Profissional</p>	<p>Mantiveram-se (provenientes de 2018) 43 parceiros (quatro Estratégicos e os restantes de Cooperação) e estabeleceram-se 10 novas Parcerias (de Cooperação).</p> <p>Parceiros Estratégicos: Centro de Emprego de Vila Real; APPACDM de Sabrosa; CERCIMarante; ASCUDT</p> <p>Parceiros Funcionais, ao nível da FPCT, por concelho:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alijó (6 parcerias): Junta de Freguesia do Pinhão; Associação São Tiago Vila Chã; Centro Social e Recreativo de Carlão; Centro Social e Recreativo de Vilar de Maçada; Município de Alijó; Construções Torres Macedo; - Peso da Régua (2 parcerias prévias): Município de Peso da Régua; Restaurante Adega Guimarães. - Sta. Marta de Penaguião (5 parcerias): Município de Santa Marta de Penaguião; Centro Social e Paroquial de S. Miguel de Lobrigos; Fundação Luís Vicente; Junta de Freguesia de Sever; Grupo Cultural e Desportivo de Sever. - Vila Real (8 parcerias existentes, 5 novas): Fundação Casa de Mateus; Município de Vila Real; Biblioteca Municipal de Vila Real; Marisec - Lavandaria; Magalhães &CA, Lda.; ComSal Lda.; Manuel António Moreira Martins; I9auto; Jumbo de Vila Real; Adoindo Construções, Lda.; NP Motors; Agrireal, JME- Soluções informáticas; Clínica dos Descobrimentos - Murça (1 parceria existente, 1 nova): Município de Murça; Junta de freguesia de Murça. - Mesão Frio (4 parcerias): Município de Mesão Frio; Armando Ferreira; Santa Casa da Misericórdia de Mesão Frio; Adega de Mesão Frio. - Sabrosa (5 parcerias existentes, 2 novas): Quinta da Comba; Fundação Patronato Santo António; Cruz Vermelha de Sabrosa; DouroLimpe, Lda; Mário Augusto dos Santos Varela, Serralharia Civil; Santa Casa da Misericórdia de Sabrosa; APPACDM de Sabrosa - Lamego (1 parceria existente, 1 nova): Delícia de Lamego; Centro Diocesano de Promoção Social - Tabuaço (3 parcerias existentes, 1 nova): José Manuel Nunes Cardoso; Santa Casa da Misericórdia de Tabuaço; Confifruit Douro Lda.; Município de Tabuaço.

SERVIÇOS		PARCERIAS ESTABELECIDAS
		<p>- Chaves (2 parcerias): Município de Chaves; APM Energias Renováveis.</p> <p>- Armamar (5 parcerias): Freguesias de Aldeias; Fundação Gaspar e Manuel Cardoso; Câmara Municipal de Armamar; Santa Casa da Misericórdia de Armamar; NVP Cabeleireiros.</p>
CAARPD		<p>Mantiveram-se 8 parceiros (provenientes de 2018) e estabeleceu-se 1 nova parceria de cooperação. Estratégicos foram 6 (com 2 destes estabeleceu-se também um acordo de cooperação) e 3 de cooperação.</p> <p>Parceiros Estratégicos: Município de Santa Marta de Penaguião; Agrupamento de Escolas de Santa Marta de Penaguião (também se estabeleceu Acordo de cooperação); Município de Mesão Frio; Santa Casa da Misericórdia de Mesão Frio (também se estabeleceu Acordo de cooperação); APPACDM de Sabrosa; Município do Peso da Régua.</p> <p>Parceiros Funcionais:</p> <p>Peso da Régua</p> <ul style="list-style-type: none"> - Casa do Povo de Fontelas (Acordo de Cooperação) - Museu do Douro - Associação de Assistência Nossa Senhora das Candeias
Projetos do INR	À descoberta de outros mundos	Estabeleceu-se parceria estratégica com o Município de Murça.
	A arte de participar	Este projeto assenta em duas parcerias já existentes com os Municípios de Armamar e Tabuaço.
Clínica Social		Não foram estabelecidas parcerias.

Em suma, neste semestre a A2000 estabeleceu 133 Acordos, com 125 Parceiros diferentes, destes:

- 23 parceiros foram Estratégicos.
- 108 parceiros foram de cooperação ou funcionais.
- 2 parceiros estabeleceram em simultâneo Acordos de Parceria, estratégicos e funcionais.
- 25 foram novos parceiros

Mantém-se a constatação de que é necessário investir na diversificação das parcerias, pois há áreas como a da Inovação ou a do Mecenato onde escasseiam os parceiros.

3. 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, na sua atual redação. Assim, de acordo com as regras e procedimentos de contratação pública efetua contratos de aquisição de bens móveis e aquisição de serviços, com empresas, pelo que transitaram, para 2019, 33 contratos celebrados ao abrigo de ajuste direto regime geral ou consulta prévia.

Em 2019, a celebração de novos contratos dependeu da prestação de novos serviços aos clientes da A2000, uma vez que os fornecedores que transitaram para o ano de 2019, satisfaziam as necessidades atuais da A2000 e encontravam-se dentro dos prazos de acordo com a lei. Neste 1º semestre, foram apenas celebrados 4 contratos ao abrigo da Consulta Prévia; 3 contratos devido ao término do prazo contratual com o anterior prestador de serviços; 1 contrato para proceder a nova aquisição (Formadora Externa).

4. Financiadores

Em 2019, a A2000 manteve os financiadores dos serviços formativos e não formativos do ano anterior apenas acrescentou mais um que foi a Freguesia de Galafura e Covelinhas que convidou a A2000 para dinamizar um Espaço de Convívio em Galafura.

SERVIÇOS		FINANCIADORES
Formação Profissional para Pessoas com Def. ou Incapacid.		Estado Português através da Resolução de Ministros Portugal 2020 – PO ISE Inclusão Social e Emprego. Entidade intermédia: IIEFP.
Espaços de Convívio		Município de Santa Marta de Penaguião; 5 Freguesias do Concelho (União de Freguesias de Lobrigos (S. Miguel e S. João Batista) e Sanhoane; União de Freguesias de Louredo e Fornelos; Fontes; Sever e Alvações do Corgo. Freguesia de Galafura e Covelinhas (Peso da Régua).
Intervenção Precoce na Infância		Ministério da Solidariedade e Segurança Social.
Centro de Recursos para a Inclusão Profissional		Portugal 2020 e IIEFP.
CAARPD		Ministério da Solidariedade e Segurança Social
Projetos INR	Férias na Praia	INR – Instituto Nacional de Reabilitação
	A arte de participar	
	À descoberta de outros mundos	
Clínica Social		Serve primordialmente os clientes internos, pelo que os “clientes externos” não rentabilizam a Clínica Social.

5. Avaliação de Satisfação dos Stakeholders

No final de cada ação/ intervenção é efetuada a avaliação de satisfação dos intervenientes. No caso das ações anuais, a avaliação realiza-se no mês de dezembro, quando as ações/serviços terminam durante o ano, os intervenientes efetuam a avaliação nesse momento.

5.1 Avaliação de Satisfação dos Formandos

Nenhum curso de formação da Tipologia de Operação 3.01 – Qualificação de pessoas com deficiência e ou incapacidade (Formação Inicial e Formação Contínua) terminou durante este semestre, pelo que não se realizou qualquer avaliação.

Ao nível da formação não financiada, terminaram a formação 21 formandos, neste 1º semestre, pelo que o quadro abaixo apresenta os resultados, ao nível da avaliação da satisfação.

INDICADORES	TAXA DE CONCRETIZAÇÃO		
	Formação Inicial	Formação Contínua	FIPF
Obter uma taxa de 95% de respostas de satisfação global	NA	NA	100%
Obter uma taxa de 90% de satisfação dos formandos com o desempenho dos formadores	NA	NA	90%

5.2 Avaliação de Satisfação dos Clientes dos Serviços Não Formativos

Os clientes dos serviços não formativos efetuam, na generalidade, a avaliação de satisfação no mês de dezembro, há contudo duas exceções – IPI e CRIP:

- **Intervenção Precoce na Infância** - os procedimentos da IPI executam-se por ano letivo e não por ano civil, as avaliações refletem o ano letivo de intervenção (ano letivo de 2018-2019), ou seja, em junho efetuaram avaliação de satisfação aos clientes que os técnicos da A2000 têm como gestão de caso.
- **Centro de Recursos para a Inclusão Profissional** – como no CRIP cada cliente tem um percurso próprio, eles vão terminando ao longo do ano; neste semestre já terminaram a intervenção 24 clientes, os quais fizeram a sua avaliação de satisfação que aqui se apresenta.

INDICADORES	TAXA DE CONCRETIZAÇÃO Semestral	
	IPI	CRIP
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global	100%	99%
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação dos clientes com o apoio da equipa técnica	100%	100%

Quadro explicativo dos resultados obtidos:

INDICADORES	Serviço	Notas Explicativas
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global	IPI	Neste ano letivo os técnicos da A2000 foram gestores de caso de 43. Destes, 11 crianças iniciaram à pouco tempo e 3 estão suspensos. Portanto 14 não fizeram avaliação de satisfação, pelo que a referida avaliação se refere a 29 significativos. E, dos que fizeram avaliação 19 crianças terminam a intervenção, pois transitam para a escola. A taxa revela que predominaram as respostas de Muito satisfeito com 84%; não ocorreram respostas de insatisfação.
	CRIP	No CRIP, predominaram as respostas de satisfação com 82%; ocorreu 1% de respostas de insatisfação (relativamente à implementação das sugestões, desenvolvimento de novas competências e autonomia).
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação quanto ao desempenho dos técnicos	IPI	Neste item predominam as respostas de Muito satisfeito com 93% e não ocorreram respostas de insatisfação.
	CRIP	No item "Desempenho dos técnicos", 9% encontra-se satisfeito e 91% muito satisfeito.

As avaliações de:

- Satisfação dos Colaboradores;
- Satisfação das Parcerias/A2000;
- Satisfação dos Fornecedores/A2000;
- Satisfação dos Financiadores/A2000;
- Satisfação Voluntários

Apenas se executam no final do ano, pelo que neste relatório não surgem quaisquer resultados.

5.3 Outras participações dos stakeholders

A avaliação de satisfação é a forma de participação estruturada e transversal a todos os stakeholders, mas a realização de reclamações e/ou de sugestões é também uma forma de participação; a angariação de fundos, a difusão dos valores e princípios da A2000 são exemplos de participação de grande importância na dinâmica organizacional e na qualidade dos serviços, pelo que essas ações também são medidas:

INDICADORES	TAXA DE CONCRETIZAÇÃO SEMESTRAL	NOTAS EXPLICATIVAS
Obter mais de 40 sugestões de melhoria de colaboradores	135%	No primeiro semestre obtiveram-se 27 sugestões de colaboradores, portanto superou-se o esperado para o semestre.

INDICADORES	TAXA DE CONCRETIZAÇÃO SEMESTRAL	NOTAS EXPLICATIVAS
Obter mais de 40 sugestões de melhoria dos clientes/parceiros	55%	No primeiro semestre obtiveram-se 11 sugestões de clientes, ficou aquém do esperado para o semestre.
Criar pelo menos 21 horas de promoção da coesão de equipa, da partilha de experiências e do envolvimento na cultura da organização	50%	Neste semestre fez-se uma reunião geral, trabalhou-se em grupo e efetuou-se formação sobre 4 tipologias na área da incapacidade – total de 7h, mas o previsto para o semestre era 14h.

6. Avaliação de Impacto pelos Stakeholders

As avaliações dos stakeholders ocorrem, maioritariamente no final do ano através do preenchimento de um inquérito com algumas questões que pretendem recolher a perceção deles sobre o impacto dos serviços da A2000, exceto os formandos que fazem a sua avaliação de impacto seis meses após o término do curso, ou seja num outro qualquer mês.

6.1 Avaliação de Impacto – Clientes

A avaliação de impacto foi efetuada no serviço de Formação Profissional para pessoas com deficiência, 6 meses após o término da formação, a 26 ex-formandos, cujos resultados se apresentam no quadro seguinte:

INDICADORES	Taxa de Concretização
	Formação Inicial
Obter uma taxa de 75% de integração profissional dos clientes dos serviços formativos, com incapacidade (6 meses depois)	62%
Na Avaliação de Impacto, obter uma taxa de 90% de Utilidade dos conteúdos ministrados	100%
Obter uma taxa de 60% de respostas de aplicabilidade no local de trabalho, dos conhecimentos adquiridos na formação pelos formandos empregados	100%

Constata-se que a taxa de integração ficou abaixo do previsto, mas que foi eficaz nos seus objetivos de utilidade e aplicabilidade, na perspetiva dos ex-formandos.

Relativamente às avaliações de Impacto dos:

- Colaboradores
- Parceiros
- Fornecedores
- Voluntários

Não há dados, pois só ocorrem no final do ano.

CAPÍTULO 3 – RECURSOS A ENVOLVER

1. Recursos Humanos

1.1 Caracterização dos Recursos Humanos

O ano iniciou com **58 pessoas**: 42 colaboradores vinculados; 3 prestadores de serviços (1 dos quais formadores externos); 6 voluntários (5 da Direção); 7 pessoas com Medidas de Emprego (3 CEI+ e 4 Estágios Profissionais).

Durante este 1º semestre, colaboraram 75 pessoas na A2000 e, fizeram-no através de diferentes vínculos:

- Voluntariado (6)
- Contrato de trabalho (43)
- Prestação de Serviço (10)
- Medidas ativas de emprego do IEFP (16).

Seguem-se os quadros com a descrição dos recursos humanos, comparando com o total do ano passado:

Quadro 1 – Colaboradores Voluntários

Recursos Humanos	Nº de Voluntários	
	2018	2019
Órgão de Direção	5	5
Voluntário no GPS	1	1
Total	6	6

Como IPSS, a A2000, tem Órgãos Sociais compostos por associados voluntários e há uma pessoa que se mantém como voluntária nos Espaços de Convívio.

Quadro 2 – Colaboradores com Contrato de Trabalho

Recursos Humanos	Nº de Colaboradores Contratados	
	2018	2019
Diretor Executivo	1	1
Diretora Técnica	1	1
Chefe de Serviços Administrativos	1	1
Técnico Administrativo	1	1
Assistente Administrativo	2	2
Psicólogo	5	7
Fisioterapeuta	1	1

Recursos Humanos	Nº de Colaboradores Contratados	
	2018	2019
Terapeuta da Fala	2	1
Técnica Superior de Serviço Social (TSSS)	3	3
Técnico de Reabilitação	3	2
Técnico de Apoio	1	3
Técnico de Acompanhamento e Inserção (TAI)	4	4
Formador Interno	8	11
Auxiliar de Serviços Gerais	3	3
Técnico de Informática	1	2
Total	37	43

Durante o semestre ocorreram as seguintes mudanças no quadro de recursos humanos contratados:

- Terminaram contrato 5 pessoas.
- Iniciaram contrato 3 novos colaboradores: 1 formador interno; 1 Técnico de Serviço Social; 1 Técnico de Informática.

Quadro 3 – Colaboradores com Prestação de Serviços

Recursos Humanos	Nº de Prestadores de Serviços	
	2018	2019
Revisor Oficial de Contas	1	1
Contabilista Certificado	1	1
Formador Externo	15	9
Total	17	11

O ROC e o Contabilista Certificado mantiveram-se e, ocorreram 7 novas contratações de formadores externos.

Quadro 4 – Colaboradores com Medidas de emprego (IEFP)

Recursos Humanos	Medidas	Nº de Medidas de Emprego	
		2018	2019
Limpeza e Ajudante Familiar	CEI+	4	6
Técnico de Serviço Social	CEI	-	1
Prof. 1º Ciclo	Estágio Profissional	1	2

Recursos Humanos	Medidas	Nº de Medidas de Emprego	
		2018	2019
Técnico de Serviço Social ⁽¹⁾	Estágio Profissional	1	2
Psicóloga ⁽¹⁾	Estágio Profissional	1	2
Animação e Produção Artística	Estágio Profissional	-	1
Psicomotricista	Estágio Profissional	-	1
Contabilidade	Estágio Profissional	-	1
Prof. Educação Física ⁽¹⁾	Estágio Profissional	1	-
Engenheiro de Informática	Estágio Profissional	1	-
Total		9	16

Nota:

(1) – Estes 2 estagiários serão os primeiros a terminar o estágio e prevê-se a sua integração.

Em suma:

Transitaram para o segundo semestre 50 colaboradores:

- 6 Voluntários (5 da Direção e 1 do GPS)
- 37 colaboradores internos
- 2 prestadores de serviços (ROC, TOC)
- 4 CEI+
- 1 CEI

1.2 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 da taxa de concretização dos objetivos, nesta área, neste semestre:

INDICADORES	TAXA DE CONCRETIZAÇÃO	DADOS EXPLICATIVOS
Os Colaboradores Internos devem obter uma taxa de ausências inferior a 2,5%	2,5%	Nojo: 54h Faltas Justificadas: 186,5h Atestado Médico: 0h Baixa médica: 659h Licença de Maternidade: 77h

INDICADORES	TAXA DE CONCRETIZAÇÃO	DADOS EXPLICATIVOS
		Volume de Horas trabalhadas: 35911-976,5= 34934,5h Taxa de ausência absoluta = 2,72% Se não forem contabilizadas as horas de Licença de Maternidade, a taxa é de: 2,5%
Os Estagiários Profissionais devem obter uma taxa de ausências inferior a 2%	0,1%	Ocorreram 8 horas de faltas justificadas.
Os elementos com Contrato de Emprego e Inserção devem obter uma taxa de ausências inferior a 2%	5%	Ocorreram 168 horas de faltas, sendo 40h injustificadas.

Em Suma:

A taxa de ausências dos colaboradores foi dentro do previsto, se não forem contabilizadas as faltas por Licença de Maternidade (pois a pessoa foi substituída).

Quanto aos Estágios Profissionais ocorreram poucas faltas e, no caso dos CEI+, como um deles em vez de informar da rescisão começou a faltar, pelo que foi ao fim de uma semana que se rescindiu o contrato.

1.3 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.

A organização estabelece um Plano de Formação Interno e divulga as ações externas, procurando colmatar as necessidades expressas.

O quadro de objetivos que se segue expressa as metas para 2019, passíveis de serem avaliadas no final do 1º semestre.

INDICADORES	TAXA DE CONCRETIZAÇÃO	DADOS
Obter uma taxa de 80% de execução da formação interna prevista no Plano de Formação dos colaboradores	80%	O Plano de Formação envolvia 5 propostas de formação interna para o 1º semestre. Destas apenas uma não se realizou. As restantes realizaram-se, portanto cumpriu-se 80% do previsto para o semestre.
Por ano 10% dos colaboradores frequentaram 35h de formação	--	Este indicador só é avaliado no final do ano.

INDICADORES	TAXA DE CONCRETIZAÇÃO	DADOS
No total das avaliações de desempenho, obter uma média de 3,2 (numa escala de 1 a 4)	--	Este indicador só é avaliado no final do ano.
Obter uma taxa de 80% renovação dos contratos a termo dos colaboradores	61%	Neste semestre terminavam contrato 18 pessoas, não foram renovados 7 contratos. Significa que ocorreu uma taxa semestral de retenção de 61%.

2. Recursos Físicos

2.1 Recursos Físicos Existentes

Neste semestre a formação profissional decorreu em 7 concelhos (Sta. Marta de Penaguião, Chaves, Baião, Resende, Tabuaço, Armamar e Vila Real) pelo que em alguns locais ocorreu a cedência de espaço e noutros, aluguer.

Segue-se a descrição dos recursos físicos utilizados por projeto da A2000, no 1º semestre:

LOCAIS	Tipo de utilização	Espaços em Dezembro	Serviços
Sta. Marta Penaguião	Propriedade da A2000	As instalações da sede comportam: 2 Salas de formação teórica com acesso à internet 1 Sala de formação em culinária, equipada com os equipamentos de cozinha 1 Sala de serviços administrativos 3 Gabinetes de apoio técnico 1 gabinete equipado para 6 técnicos 1 sala de reuniões 1 Sala de arrumos 1 Sala de arquivo 5 WC	Formação Profissional
	Aluguer Alberto Cardoso	1 Salas de formação teórica com acesso à internet 2 Gabinetes de apoio técnico 1 WC	Formação Profissional
	Cedência Câmara Municipal	1 Gabinete para 6 Técnicos 1 Gabinete para 4 Técnicos 2 WC	Formação Profissional
Baião	Cedência Câmara Municipal	1 Sala de formação 1 Cozinha para a formação em culinária 1 Sala de convívio 2 WC	Formação Profissional

LOCAIS	Tipo de utilização	Espaços em Dezembro	Serviços
Resende	Aluguer Seminário Menor N.º. Sra. De Lourdes	2 Salas de formação teórica com acesso à internet 1 cozinha para a formação em culinária 1 sala de convívio 2 WC	Formação Profissional
Chaves ⁽¹⁾	Cedência de instalações do Centro de Formação do IEFP	2 Salas de formação teórica com acesso à internet 1 Gabinete 2 WC	Formação Profissional
	Quartel do Exército de Chaves	1 Cozinha para a formação em culinária	
Vila Real	Cedência De Instalações no Centro de Formação do IEFP de Vila Real	1 Sala de formação teórica com acesso à internet 1 Gabinete 2 WC	Formação Profissional
Tabuaço	Cedência C.M. Tabuaço	2 Salas de formação teórica com acesso à internet 1 gabinete 1 copa 2 WC	Formação Profissional
Armamar	Aluguer Fundação Gaspar e Manuel Cardoso	2 Salas de formação teórica 1 gabinete 1 sala convívio 2 WC	Formação Profissional
	Cedência da Junta de Freguesia de Armamar	1 Sala 2 WC	Projetos INR
Sever	Cedência Câmara Municipal	Escola do Gundeiro (2 salas) 3 WC	Espaço de Convívio
União de Freguesias de Louredo e Fornelos	Cedência União de Freguesias	Sala de Louredo + 2 WC Sala de Fornelos + 3 WC	Espaço de Convívio
Fontes	Cedência Sala da Junta	1 Sala + 1 WC	Espaço de Convívio
Alvações do Corgo	Cedência Freguesia	1 Sala + 2 WC	Espaço de Convívio
União de Freguesias de Lobrigos	Cedência EB1Vila Maior	1 Sala + 1 WC	Espaço de Convívio
Sta. Marta de Penaguião	Cedência Agrupamento de Escolas EB2,3	1 Sala de atividades + 1 WC	CAARPD
Mesão Frio	Cedência CLDS	1 Sala de atividades + 1 WC	CAARPD
Banduge	Cedência Câmara Municipal	Oficina de carpintaria Escritório 2 WC	Carpintaria DESATIVADA

Ainda neste semestre foram adquiridos múltiplos equipamentos, devido aos novos cursos em funcionamento, segue-se a sua descrição:

Equipamentos	Nº	Local	Serviços
Computadores portáteis e software	3	Sede	Diversos serviços
Tabletes	7	Sede	CAARPD
Radiador	1	Baião	T.O. 3.01
Cadeiras	6	Sede	Diversos serviços

Segue-se o quadro com as 13 viaturas utilizadas (existentes ou adquiridas) da A2000:

Viaturas	Total	Local	Serviços
Viatura de 9 lugares, adaptada a 2 cadeiras de rodas + plataforma elétrica	1	Sede da A2000	Formação Profissional
Viatura de 9 lugares	4	2 na sede da A2000 1 em Baião	Formação Profissional
Viatura de 5 lugares	6	Sede da A2000	Formação Profissional, CRIP, IPI
Viatura de 2 lugares	2	Sede da A2000	Formação Profissional, CRIP, IPI

CAPÍTULO 4 – DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

O desenvolvimento de uma organização envolve várias estratégias, por um lado engloba um conjunto de procedimentos de monitorização, avaliação e reflexão sobre o seu próprio desempenho, por outro deve recorrer ao benchmarking e benchlearning para promover a aprendizagem e promoção de melhorias ou até mudanças inovadoras, tanto ao nível dos serviços, como a nível dos procedimentos, das metodologias e das tecnologias.

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

O desenvolvimento e inovação de uma organização depende do envolvimento de todos e da promoção de uma cultura organizacional onde todos se sentem elementos participativos, por isso, a capacidade inovadora de uma organização depende do compromisso e empenhamento de cada um, pois a gestão sozinha não consegue concretizar objetivos, tais como lançar um novo serviço, melhorar a imagem, modificar a cultura organizacional, aumentar a satisfação dos clientes, diminuir custos, implementar um novo sistema de gestão, sem a colaboração de todos os stakeholders.

Assim, neste semestre, a A2000 manteve os seus procedimentos no âmbito da qualidade, tendo participado em ações de formação, auditorias internas com a participação de entidades similares e uma auditoria de renovação da certificação do EQUASS, pela nova norma (2018).

No âmbito da sua Missão, a A2000 candidatou-se a novos projetos e implementou melhorias a vários níveis:

- **Serviços:** graças à aprovação, pelo INR, de 3 candidaturas foram implementados a partir de maio 3 novos projetos que, neste semestre, envolveram 30 pessoas com deficiência e permitiram fazer um diagnóstico de necessidades, na área da deficiência, em Murça. Implementou-se a formação b-learning e e-learning. Efetuaram-se várias candidaturas: uma de continuidade do serviço da Formação Profissional e de ampliação a novas localidades; uma para criação de um novo serviço – um CLDS; uma de solicitação à Segurança Social de aumento do número de clientes e territorial do serviço de CAARPD.

- **Marketing:** neste semestre, a A2000 manteve as iniciativas de Angariação de fundos, de realização de eventos, de participação noutros para os quais foi convidada e estabeleceu novas parcerias estratégicas que constituíram um apoio ao nível financeiro ou dos recursos físicos e manteve o lugar de Vice-Presidente da Direção da UDIPSS – Vila Real, bem como o lugar de Tesoureiro da Direção da FORMEM.

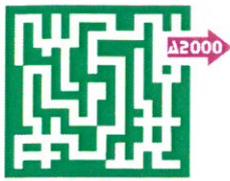
- **Processos/meios:** neste semestre ocorreu a renovação da certificação EQUASS, pela nova norma de 2018, e mantêm-se as conversações para aquisição de um edifício para instalar os serviços da A2000.

- **Organizacional e de Gestão:** ao nível da Gestão das Pessoas e das Relações de trabalho ocorreu um dia de formação interna para todos os colaboradores e duas reuniões gerais com o objetivo de fomentar a participação e motivação organizacional. Ao nível financeiro e de otimização dos recursos introduziram-se novas estratégias de abordagem para maior angariação, estabeleceram-se parcerias estratégicas com os Municípios de Tabuaço, Armamar e Murça.

Entende-se que a eficácia na gestão da inovação requer múltiplas atividades para monitorar e interpretar corretamente a dinâmica do ambiente, selecionar o conjunto de ameaças/opportunidades a que a organização

deve responder, planear os meios para dar as respostas corretas e implementar adequadamente as mudanças requeridas. Face a esta explanação previram-se os seguintes objetivos a alcançar em 2019, na área da inovação:

INDICADORES	Nota Explicativa	Taxa
Plano de Melhorias: Obter uma taxa de 85% de concretização eficaz das ações de melhoria	Foram propostas 177 ações de melhoria. Neste semestre concretizaram-se 55, com 100% de eficácia.	100%
Plano de Propostas de Inovação: obter uma taxa 20% de novos projetos/serviços aprovados pelos financiadores	<p>Candidaturas cujos resultados foram decididos neste semestre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PO ISE - MAVI – Não aprovada - INR - 3 projetos – Aprovados. - Município de Armamar: Projeto para ocupação de pessoas com deficiência moderada – Aprovado - Município de Tabuaço: Projeto para ocupação de pessoas com deficiência moderada – Aprovado - Município de Murça: Projeto para ocupação de pessoas com deficiência moderada – Aprovado <p>Candidaturas Pendentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PO ISE – Tipologia 3.01 - Pendente 	87,5%
Obter uma Taxa 5% de autofinanciamento	Face ao objetivo proposto obteve-se o dobro do previsto, em termos de autofinanciamento.	10 %
Obter uma taxa de 40% de adesão dos parceiros aos novos serviços	<p>Os serviços onde ocorreram novas parcerias foram:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formação Profissional – em 69 prospeções, 15 entidades não aceitaram estabelecer acordo de parceria – a adesão foi de 78%. - CRIP - Em IAOQE ocorreram 8 prospeções e 1 entidade não aceitou; em AC foram efetuadas 35 prospeções e 19 entidades não aceitaram. Assim, em 43 prospeções, 20 entidades recusaram (47%), relacionado com as especificidades de uma cliente. - CAARPD – foi contactada uma nova entidade que aderiu. - Projetos do INR – os 3 Municípios convidados aderiram. 	65%
Divulgação: divulgar e consciencializar 90% dos stakeholders para os valores, princípios e políticas da A2000, e impactos dos serviços (entrega de folhetos, N° reuniões)	<ul style="list-style-type: none"> - Fez-se um folheto e iniciou-se a sua distribuição. - Elaborou-se um questionário para as entidades com o objetivo de verificar se, face à atuação dos técnicos, identificam os nossos valores. A sua aplicação será no 2º semestre. 	--
Cultura Organizacional: Aplicar um questionário sobre a cultura	Não foi aplicado neste semestre.	--



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

RELATÓRIO SEMESTRAL

- 2019 -

INDICADORES	Nota Explicativa	Taxa
organizacional e definir 3 medidas de melhoria ao nível da cultura organizacional		
Monitorizar o investimento nas novas tecnologias: equipamentos e formação dos RH	Foram adquiridos equipamentos e softwares principalmente para utilização dos clientes.	--

CAPÍTULO 5 - MONITORIZAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

1. Avaliação do cumprimento do Sistema de Gestão da Qualidade

O funcionamento da A2000 assenta em 4 Macroprocessos e 15 processos.

O cumprimento dos princípios dos dois sistemas de qualidade – EQUASS e ISO9001 - depende da taxa de cumprimento dos seus indicadores.

Neste semestre efetuou-se a renovação da certificação EQUASS pela nova norma de 2018, bem como a atualização dos indicadores ISO 9001 de 2015.

Os dados recolhidos semestralmente não permitem obter informação relativa a todos os indicadores dos Processos da A2000 e das Políticas, pelo que essa análise será realizada apenas no Relatório e Contas.

1.1 Avaliação do Plano de Qualidade

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

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

Neste ano, foi acrescentado ao Plano de Qualidade um novo capítulo que consiste no Plano de Tratamento de Risco onde estão descritos todos os riscos que se pretende tratar, as respetivas medidas, os responsáveis e a data previsível de fim de implementação, de cada medida, mas ainda não há dados conclusivos.

1.1.1 Ações de Melhoria/ Corretivas implementadas/ a implementar

Até ao final do 1º semestre o Plano de Qualidade reuniu 153 **ações** provenientes de sugestões, reclamações, auditorias e análise dos indicadores do Relatório Anual de 2018.

Tipo de Constatação	Tipo de Ação			
	A. Melhoria	Correção	A. Corretiva	Em possibilidade de alteração
Sugestão (Colaboradores)	38	-	-	0
Sugestão (Clientes)	2	-	-	0
Análise dos Indicadores	29	-	-	0
Auditoria	53	21	9	0
Reclamação	0	0	0	1
TOTAL	122	21	9	1

Assim:

Das 153 ações estão:

- Concluídas: 58 (38%). O seu grau de eficácia foi de 100% (todas foram eficazes)
- Em resolução estão: 51 (33%)
- Abertas estão: 44 (29%)

1.1.2 Indicadores e sua Operacionalização

O quadro abaixo apresenta a taxa de concretização dos objetivos propostos ao nível da melhoria contínua:

INDICADORES	NOTAS EXPLICATIVAS	Taxa de Concretização
Responder a 100% das reclamações recebidas e dentro do prazo	Apenas ocorreu uma reclamação neste semestre, respondida atempadamente.	100%
Obter uma taxa de 90% de eficácia de todas as ações corretivas	Ainda não foi fechada qualquer ação corretiva neste semestre, pois as ações referem-se a alterações do Manual da Qualidade, que apenas será alvo de retificações no segundo semestre.	--
Obter uma taxa de 90% de eficácia das ações de melhoria sugeridas	Constam no Plano da Qualidade 122 ações de melhoria, das quais 55 foram fechadas e eficazes.	100%
Obter uma taxa de 90% de eficácia das medidas para prevenir o risco	O Plano de Tratamento de Riscos (incluído no Plano da Qualidade) comporta 30 ações e 19 já tiveram início, mas, apenas no final do ano se conseguirá avaliar as medidas.	--
Executar 100% das auditorias Planeadas	Das 2 auditorias planeadas para o primeiro semestre, todas foram efetuadas (uma auditoria externa no âmbito da FORMEM e uma auditoria de certificação EQUASS).	100%

2. Constrangimentos e Melhorias

Relativamente à monitorização do conjunto de indicadores da A2000, resultantes de todos os aspetos envolvidos no SGQ, como a maior parte só se mede uma vez por ano, neste relatório não foram mencionados, pois os valores não seriam significativos, contudo estão a ser controlados.

Neste semestre avaliaram-se 38 indicadores estabelecidos no Programa de Ação, relativamente aos diversos serviços, o que resultou num total de 58 objetivos. Destes concretizaram-se 49 nas taxas previstas.

Assim, a taxa de execução dos objetivos do Programa de Ação foi de 84%, neste semestre.

Quanto aos resultados semestrais expressos neste relatório, analisam-se neste ponto os constrangimentos ocorridos e as ações de melhoria necessárias.

2.1 Constrangimentos ao nível da execução

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

	Taxa Concretização dos objetivos do PAO	Constrangimentos
FP	87%	Treze objetivos semestrais cumpriram-se, nas taxas previstas, apenas a execução financeira e a taxa de integração profissional ficou abaixo do previsto.
FPIF	100%	O curso realizado concretizou os objetivos.
IPI	100%	Não ocorreram constrangimentos significativos.
GPS	100%	Não ocorreram constrangimentos significativos.
CRIP	81%	Como não iniciaram novos cursos houve menor procura do IAOQE. Os AC como podem ser interrompidos, não são pagos criando um défice financeiro.
CAARPD	100%	Mantém-se a necessidade de mudar de instalações.
Recursos Humanos	60%	O objetivo da renovação não se concretizou na taxa prevista, pois o ano foi de recessão na formação e houve necessidade rescindir contratos, por sua vez as pessoas com CEI+ também faltaram mais do que o previsto.
Desenvolvimento e Inovação	100%	Há data os objetivos concretizaram-se, mas a maior parte é anual.
Plano de Qualidade	100%	Há data os objetivos concretizaram-se, mas a maior parte é anual.

2.2 Melhorias a implementar

Relativamente aos constrangimentos apontados na execução do Programa de Ação e Orçamento, neste semestre, seguem-se as propostas de melhoria:

	Melhorias
FP	Habitualmente há duas candidaturas a decorrer, mas neste semestre terminou uma e manteve-se a outra, pelo que algumas despesas sobrecarregaram esta candidatura. No caso das integrações, ainda há pessoas na medida de AC que não foram integradas, mas que se espera que o sejam. Portanto, considera-se que estes dados poderão ser corrigidos no segundo semestre.

Melhorias	
CRIP	- Relativamente ao IAOQE o nº de clientes será corrigido no segundo semestre. Quanto ao AC, este deve ser suspenso durante um ano, depois deve fechar-se para a organização poder receber a verba relativa ao trabalho executado.
CAARPD	- Mudar de instalações.
Recursos Humanos	- A taxa de retenção depende sempre da capacidade financeira, que será sempre oscilante, pois o maior financiador é o FSE, este é um risco assumido pela A2000.

Em suma:

O 1º semestre decorreu de forma equilibrada, e as correções a fazer ou ações a ter em atenção são passíveis de serem concretizadas, o maior impacto negativo prendeu-se com o atraso da aprovação da candidatura de formação, que teve implicações na execução financeira e na não renovação de contratos de alguns colaboradores.

PARTE II – ANÁLISE DE CONTAS

BALANÇO EM 30 DE JUNHO DE 2019

RUBRICAS	Notas	Datas	
		30/06/2019	30/06/2018
ACTIVO			
Activo não corrente			
Activos fixos tangíveis		155 499,66	184 203,10
Bens do património histórico e cultural			
Propriedades de investimento		7 292,42	4 727,75
Activos intangíveis			
Investimentos financeiros		142 000,00	140 000,00
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros			
Subtotal		304 792,08	328 930,85
Activo corrente			
Inventários			
Clientes		5 463,95	4 178,22
Adiantamentos a fornecedores			
Estado e outros Entes Públicos			
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros			
Outras contas a receber		2 000 544,70	5 552 683,59
Diferimentos			709 606,91
Outros activos financeiros			
Caixa e depósitos bancários		58 762,89	30 158,38
Subtotal		2 064 771,54	6 296 627,10
Total do activo		2 369 563,62	6 625 557,95
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			
Fundos patrimoniais			
Fundos			
Excedentes técnicos			
Reservas			
Resultados transitados		147 688,70	97 912,01
Excedentes de revalorização			
Outras variações nos fundos patrimoniais		1 441,00	1 441,00
Resultado Líquido do período		11 396,88	26 756,36
Total do fundo do capital		160 526,58	126 109,37
Passivo			
Passivo não corrente			
Provisões		15 307,58	15 307,58
Provisões específicas			
Financiamentos obtidos		0,00	0,00
Outras contas a pagar			
Subtotal		15 307,58	15 307,58
Passivo corrente			
Fornecedores		3 856,04	4 015,17
Adiantamentos de clientes			
Estado e outros Entes Públicos		22 649,55	19 902,52
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros			
Financiamentos obtidos		0,00	0,00
Diferimentos		1 786 206,56	5 291 295,89
Outras contas a pagar		344 691,80	1 168 927,42
Outros passivos financeiros		36 325,51	
Subtotal		2 193 729,46	6 484 141,00
Total do passivo		2 209 037,04	6 499 448,58
Total dos fundos patrimoniais e do passivo		2 369 563,62	6 625 557,95

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZA A 30 DE JUNHO DE 2019

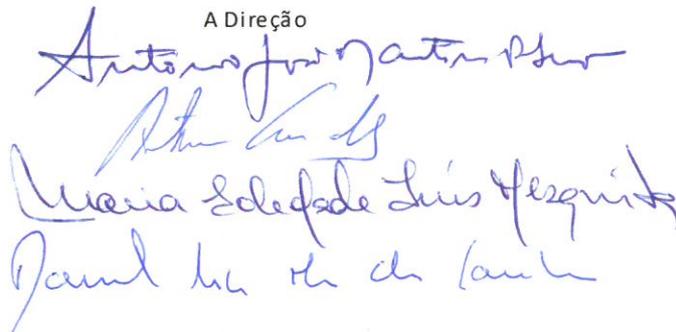
	Notas	PERÍODOS	PERÍODOS
		30/06/2019	30/06/2018
Vendas e serviços prestados		13 481,40	9 575,00
Subsídios, doações e legados à exploração		759 072,46	718 106,91
Variação nos inventários da produção			
Trabalhos para a própria entidade			
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas		0,00	0,00
Fornecimentos e serviços externos		-86 777,45	-98 110,47
Gastos com o pessoal		-414 706,55	-323 348,48
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)			
Provisões (aumentos/reduções)			
Provisões específicas (aumentos/reduções)			
Aumentos/reduções de justo valor			
Outros rendimentos e ganhos		49 767,19	45 553,51
Outros gastos e perdas		-263 028,96	-284 780,86
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		57 808,09	66 995,61
Gastos/reversões de depreciação e de amortização		-42 939,09	-34 760,02
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		14 869,00	32 235,59
Juros e rendimentos similares obtidos		0,00	0,00
Juros e gastos similares suportados		-3 472,12	-5 479,23
Resultados antes de impostos		11 396,88	26 756,36
Imposto sobre o rendimento do período			
Resultado líquido do período		11 396,88	26 756,36

SANTA MARTA DE PENAGUIÃO, 30 DE JUNHO 2019

O TÉCNICO OFICIAL DE CONTAS



A Direção



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 2019, constata-se um resultado líquido do exercício no montante de € 11.396,88 (no 1º semestre de 2018 foi no valor de €26.756,36), sendo por isso um indicador positivo para o 2º semestre.

Em conclusão, da análise dos documentos apresentados pode antever-se que o exercício de 2019, se não ocorrer nenhuma situação extraordinária, apresentará um resultado líquido do exercício positivo.

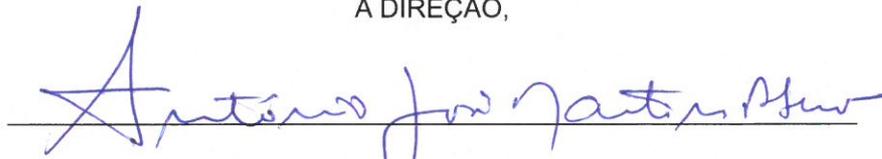
O Relatório Semestral foi elaborado com a colaboração dos seguintes elementos:

- Técnicos: Ana Antunes, Lara Carnide, Sofia Pereira
- Chefe dos Serviços Administrativos: Soledade Mesquita
- Contabilista Certificado: Manuel José Ferreira Franco

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

Sta. Marta de Penaguião, 29 de agosto de 2019.

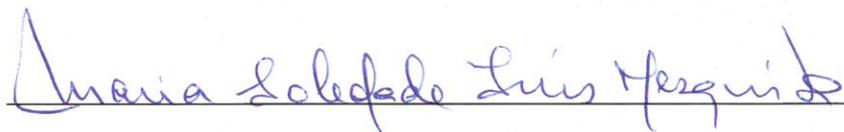
A DIREÇÃO,



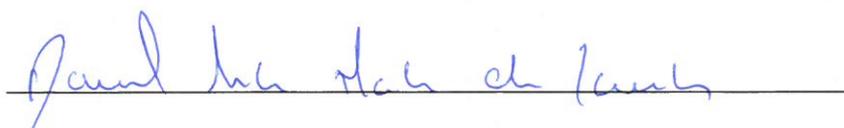
(António José Martins Ribeiro, Presidente)



(Artur Manuel da Silva Guedes, Secretário)



(Maria Soledade Luís Mesquita, Tesoureira)



(Daniel Filipe Matos dos Santos, Vogal)