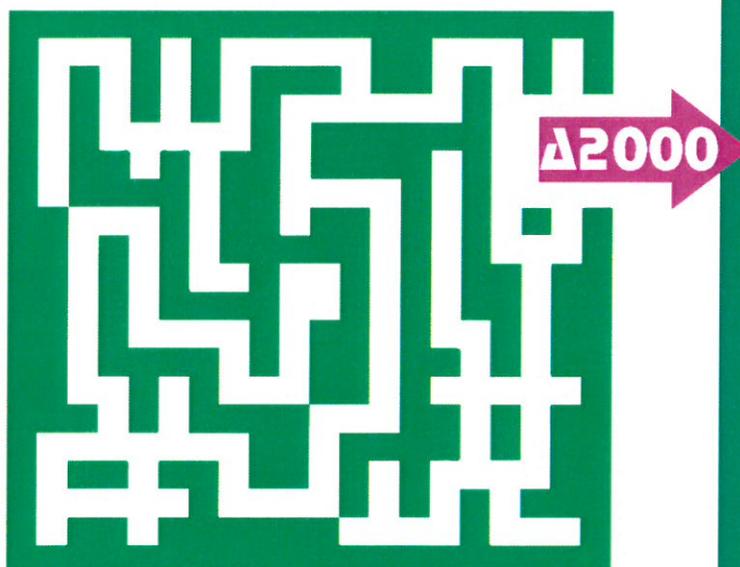


2020

ASSOCIAÇÃO 2000 DE APOIO AO
DESENVOLVIMENTO – A2000
RUA S. JOÃO BOSCO, Nº478
5050-346 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
30/06/2020

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	3
PARTE I – ANÁLISE DAS AÇÕES EXECUTADAS	6
CAPÍTULO 1 - AÇÕES EXECUTADAS	7
1. SERVIÇOS FORMATIVOS.....	7
1.1 OPERAÇÃO POISE-03-4229-FSE-000180 - CRONOGRAMA E LOCALIZAÇÃO DAS AÇÕES TRANSITADAS.....	7
1.2 OPERAÇÃO POISE-03-4229-FSE-000283 - CRONOGRAMA E LOCALIZAÇÃO DAS AÇÕES.....	8
1.3 CRONOGRAMA E LOCALIZAÇÃO DAS AÇÕES FORMATIVAS NÃO FINANCIADAS.....	8
1.4 INDICADORES DOS SERVIÇOS FORMATIVOS.....	9
1.5 DESISTÊNCIAS/ RESCISÕES.....	12
2. SERVIÇOS NÃO FORMATIVOS.....	12
2.1 CRONOGRAMA E LOCALIZAÇÃO.....	12
2.2 INDICADORES DOS SERVIÇOS NÃO FORMATIVOS.....	13
2.3 DESISTÊNCIAS.....	18
CAPÍTULO 2 – PARTICIPAÇÃO DOS STAKEHOLDERS	19
1. CLIENTES.....	19
1.1 CARACTERIZAÇÃO DOS CLIENTES DOS SERVIÇOS FORMATIVOS.....	19
1.2 CARACTERIZAÇÃO DOS CLIENTES DOS SERVIÇOS NÃO FORMATIVOS.....	20
1.3 PLANO INDIVIDUAL.....	20
2. PARCEIROS.....	22
3. FORNECEDORES.....	26
4. FINANCIADORES.....	26
5. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS STAKEHOLDERS.....	27
5.1 AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS FORMANDOS.....	27
5.2 AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DOS SERVIÇOS NÃO FORMATIVOS.....	27
5.3 OUTRAS PARTICIPAÇÕES DOS STAKEHOLDERS.....	29
CAPÍTULO 3 – RECURSOS ENVOLVIDOS	30
1. RECURSOS HUMANOS.....	30
1.1 CARATERIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS.....	30
1.2 Assiduidade dos colaboradores.....	32
1.3 Plano de Desenvolvimento do Colaborador Interno.....	34
2. RECURSOS FÍSICOS.....	34

2.1 Recursos Físicos Existentes.....	34
CAPÍTULO 4 – DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO	37
CAPÍTULO 5 - MONITORIZAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	40
1. AVALIAÇÃO DO CUMPRIMENTO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	40
1.1 AVALIAÇÃO DO PLANO DA QUALIDADE	40
1.1.1 Ações de Melhoria/ Corretivas implementadas/ a implementar	40
1.1.2 Indicadores e sua Operacionalização.....	41
2. CONSTRANGIMENTOS E MELHORIAS	41
2.1 Constrangimentos ao nível da execução.....	42
2.2 Melhorias a implementar.....	43
PARTE II – ANÁLISE DE CONTAS.....	45
BALANÇO EM 30 DE JUNHO DE 2020	46
DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZA A 30 DE JUNHO DE 2020	47
1.1 Análise das Contas	48

INTRODUÇÃO

O Relatório Semestral reúne a monitorização semestral do Programa de Ação para 2020, pois 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 2020 apresentou um conjunto de propostas que neste Relatório Semestral são monitorizadas no que se refere ao seu grau de concretização, no 1º semestre, portanto:

- A Primeira Parte deste relatório envolve tudo o que diz respeito à execução dos serviços, nas vertentes: **Serviços; Stakeholders (Clientes, parceiros e colaboradores); Desenvolvimento e Inovação.**
- A Segunda Parte apresenta as Contas de forma discriminada e responde à vertente **Gestão** do Plano Estratégico.

Atendendo a que, neste semestre, teve início a Pandemia COVID-19 que obrigou à suspensão dos serviços entre o dia 16 de março e o dia 31 de maio, percebe-se que a execução foi inferior ao previsto no Plano de Ação. Em alguns serviços as ações foram adiadas, noutros não se executaram e já não se executarão este ano.

Segue-se, por vertente, a apresentação do que foi concretizado neste semestre, que teria 124 dias úteis, mas que ficou reduzido a 71 dias em que decorreram os serviços (ou seja ocorreu uma diminuição de 42,7% do número de dias de trabalho).

➤ SERVIÇOS e CLIENTES

Estes eixos abrangem todos os serviços e respetivos clientes envolvidos na execução deste 1º semestre de 2020:

❖ SERVIÇOS FORMATIVOS

Qualificação de pessoas com deficiência ou incapacidade envolveu duas candidaturas já iniciadas:

- Projeto POISE-03-4229-FSE-000180: abrangeu 99 formandos e um número de 3962 horas ministradas.
- Projeto POISE-03-4229-FSE-000283: abrangeu 58 formandos e um número de 1320 horas ministradas.

Este serviço formativo decorreu em 6 locais (Poiares, Baião, Resende, Chaves, Tabuaço e Armamar). O volume total de horas executadas, nos 2 projetos formativos foi de 50261 horas.

Formação não Financiada – ocorreu uma ação de Formação Pedagógica Inicial de Formadores, transitada de 2019, na modalidade de bi-learning, que envolveu 8 formandos, 33 horas ministradas e um volume formativo de 264 horas.

❖ SERVIÇOS NÃO FORMATIVOS

- ❖ **Espaços de Convívio** que abrangeram 76 idosos autónomos residentes em 5 freguesias do concelho de Sta. Marta de Penaguião e numa freguesia de concelho de Peso da Régua. Ainda neste concelho fez-se uma sessão em Poiares para iniciar um novo Espaço, mas foi interrompido com a Pandemia.
- ❖ **IPI - Intervenção Precoce na Infância** envolveu a participação da A2000 na ELI (Equipa Local de Intervenção) com 4 técnicos que geriram 36 casos, nos concelhos de Sta. Marta de Penaguião, Peso da Régua, Mesão Frio e Mondim de Basto, apesar do Acordo de Cooperação ser para 30 crianças.
- ❖ **CRIP - Centro de Recursos para a Inclusão Profissional** que abrangeu a área geográfica do Serviço de Emprego de Vila Real e envolveu os clientes em 3 medidas: 32 pessoas em Informação, avaliação, e orientação para a Qualificação Emprego (IAOQE); 47 pessoas em Apoio à Colocação (AC); 11 pessoas em Acompanhamento Pós-Colocação (APC); num total de 90 pessoas intervencionadas.
- ❖ **CAARPD - Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social para Pessoas com Deficiência ou Incapacidade e, envolveu 25 pessoas** residentes em Santa Marta de Penaguião, Mesão Frio e Peso da Régua.
- ❖ **Projetos cofinanciados pelo INR** – envolveu 34 pessoas em 2 projetos que iniciaram nos concelhos de Armamar, Murça e Tabuaço.

➤ 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 a relativa aos clientes que terminaram durante o semestre.

- Ao nível dos **parceiros**, a **A2000 estabeleceu 163 Acordos, com 137 entidades, 41 das quais são novas parcerias.**
- Em termos de **colaboradores durante este semestre colaboraram na A2000, para além dos elementos da Direção, 59 pessoas: 1 Voluntário; 38 colaboradores internos; 7 prestadores de serviços (ROC, TOC, Terapeutas da Fala e formadores externos); 2 CEI; 8 CEI+; 3 estagiários. Transitaram para o 2º semestre 55 colaboradores.**
- Os **24 fornecedores** para serviços correntes que transitaram para 2020, bem como os novos 13 submeteram-se aos procedimentos da contratação pública, neste semestre – como terminaram 8, restaram 37 contratos de fornecimento.
- Relativamente aos **financiadores** mantiveram-se os mesmos 15 do ano passado: FSE; IEFP; Instituto de Segurança Social; Municípios Sta. Marta de Penaguião, Armamar, Tabuaço, Murça; 5 Freguesias de Sta. Marta de Penaguião; 2 Freguesias de Peso da Régua; Instituto Nacional de Reabilitação – INR.

- Os “**Recursos Físicos**” mantiveram-se as instalações existentes nos 7 locais, onde já decorriam atividades.

➤ DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

Ao nível da “**Inovação**” foram implementadas algumas melhorias ao nível dos procedimentos dos Serviços, obras no espaço do CAARPD e fizeram-se candidaturas a novos projetos.

➤ ORGANIZAÇÃO E GESTÃO

Apresentam-se dados sobre a monitorização do Sistema de Gestão da Qualidade, bem como na Segunda Parte 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 2020 foi prevista a realização de formação na Tipologia de Operação 3.01 – Qualificação de pessoas com deficiência e ou incapacidade, o que envolvia o término de um projeto formativo (Formação Inicial) que decorria em 7 locais (Sta. Marta de Penaguião, Baião, Resende, Chaves, Tabuaço, Armamar); e o início de uma nova candidatura com término em 2022, para 6 concelhos (Peso da Régua, Resende, Baião, Chaves, Tabuaço e Armamar).

Devido à situação extraordinária que o nosso país viveu, motivada pela declaração de pandemia pela Organização Mundial de Saúde devido ao novo Coronavírus (COVID-19) e pelas medidas de contenção decididas pelo Governo Português e adotadas pela sociedade portuguesa, a A2000 operacionalizou um conjunto de medidas nomeadamente a suspensão da atividade formativa no período compreendido entre 16 de março e 31 de maio (**perfazendo um total de 53 dias ou 318 horas de formação**). Esta situação obrigou à reformulação dos cronogramas, face ao previsto no Programa de Ação e Orçamento.

Previu-se também a realização de Formação Pedagógica Inicial de Formadores, mas apenas decorreu um curso transitado do ano anterior, em janeiro.

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

1.1 Operação POISE-03-4229-FSE-000180 - Cronograma e localização das ações transitadas

Em 2020 deu-se continuidade ao projeto formativo direcionado a pessoas com deficiência ou incapacidade, proveniente de 2019, a decorrer em 6 locais (Peso da Régua, Baião, Resende, Tabuaço, Armamar e Chaves) tendo transitado 99 formandos:

ÁREA FORMATIVA	LOCAL	Datas	TOTAL FORMANDOS	TOTAL HORAS	VOLUME HORAS
Auxiliar de Serviços Gerais II	Poiães	02-01-2018 a 27-02-2020	9	242h	2178h
	Baião	02-01-2018 a 26-02-2020	8	230h	1840h
	Chaves	02-01-2018 a 28-02-2020	10	248h	2480h
	Resende	01-03-2018 a 10-07-2020	7	414h	2898h
	Tabuaço	02-07-2018 a 03-12-2020	11	426h	4686h
	Armamar	05-11-2018 a 16-03-2021	9	432h	3888h
Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Armamar	02-01-2018 a 27-02-2020	7	242h	1694h
	Poiães	03-09-2018 a 14-07-2020	8	432h	3456h
	Poiães	03-09-2018 a 13-01-2020	10	432h	4320h
	Chaves	05-11-2018 a 18-03-2020	11	432h	4752h
	Resende	01-10-2018 a 04-02-2021	9	432h	3888h
Total			99	3962h	36080h

Em suma:

A suspensão da formação devido à Pandemia da COVID-19, provocou um adiamento da formação, assim dos 6 cursos previstos terminar (da candidatura transitada), terminaram 4 cursos, neste semestre.

1.2 Operação POISE-03-4229-FSE-000283 - Cronograma e localização das ações

Neste 1º semestre de 2020 deu-se continuidade ao projeto formativo direcionado a pessoas com deficiência ou incapacidade, proveniente de 2019 (um curso iniciado em Poiares com 12 formandos) e, iniciaram 4 cursos a decorrer em 4 locais: Poiares, Baião, Resende e Armamar.

O quadro abaixo apresenta os elementos relativos aos cursos executados, durante os 71 dias de atividade do 1º semestre que, devido à Pandemia, perdeu 53 dias de possível atividade.

ÁREA FORMATIVA	LOCAL	DATAS	TOTAL FORMANDOS	TOTAL HORAS	VOLUME HORAS
Assistente Operacional	Poiares	02-12-2019 a 26-01-2022	12	426h	5112h
	Baião	02-01-2020 a 22-02-2022	10	420h	4200h
	Poiares	15-06-2020 a 02-08-2022	12	72h	864h
	Resende	01-06-2020 a 22-07-2022	12	120h	1440h
Auxiliar de Serviços Gerais	Armamar	02-03-2020 a 16-06-2022	12	282h	3384h
Total			58	1320h	15000h

Em suma:

Em Programa de Ação e Orçamento, estava previsto o início de 5 cursos neste semestre. Porém, devido à Pandemia COVID-19, 2 iniciaram na data prevista, 2 foram adiados para o período pós suspensão devido à Pandemia COVID-19, e 1 curso terá início no 2º semestre.

Estas alterações, face ao previsto, diminuíram o volume de formandos (menos um curso), o número de dias de formação (em vez de 124, foram 71) e o volume de horas de formação, cujo impacto, só não foi catastrófico, porque o Programa PO ISE, assumiu as despesas inerentes aos cursos que decorriam a 16 de março – início da Pandemia.

1.3 Cronograma e localização das ações formativas NÃO Financiadas

No âmbito da Formação Não Financiada concluiu-se, em janeiro de 2020, uma ação de Formação Pedagógica Inicial de Formadores, transitada de 2019, em Poiares:

FORMAÇÃO NÃO FINANCIADA	LOCAL	PERÍODO	FORMANDOS	HORAS	
				MINISTRADAS	VOLUME 2020
Formação Pedagógica Inicial de Formadores (90h)	Poiares	26/11/2019 a 20/01/2020	8	33 H	264 H

Nota:

Tal como o previsto, a ação foi executada a 100%, em termos de volume e de nº de formandos.

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. Obviamente, que devido à suspensão da atividade (Pandemia COVID-19) durante 53 dias, os resultados foram inferiores ao previsto, pelo que no quadro abaixo se apresentam os resultados concretizados comparativamente ao esperado para os 71 dias de atividade.

INDICADORES	RESULTADOS SEMESTRAIS		
	PROJETO Nº POISE-03-4229-FSE-000180	PROJETO Nº POISE-03-4229-FSE-000283	FPIF
Obter 90% de taxa de Execução Física	99,1%	96,7%	100%
Obter 98% de taxa de Execução Financeira	103%	63%	NA
Obter uma taxa de 90% de certificação	94,1%	NA ⁽¹⁾	100%
Obter uma taxa até 10% de rescisão/ desistência	1%	3,4%	0%
Obter uma taxa de assiduidade de 90%	99,6%	99,4%	100%
Obter uma taxa de 70% de ofertas de emprego/medidas de emprego dos clientes com incapacidade que terminaram formação em 2020	50%	NA ⁽¹⁾	NA

Nota:

(1) – NA (Não se Aplica): neste Projeto 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	Projeto Formativo nº POISE-03-4229-FSE-000180	Neste semestre (reduzido a 71 dias) a Formação Profissional Inicial abrangeu 99 formandos. O volume previsto era de 36080h, mas ocorreu 1 desistência e 123 horas de faltas, pelo que o volume executado foi de 35753 horas: 99%.
	Projeto Formativo nº POISE-03-4229-FSE-000283	Neste semestre, atendendo apenas aos dias de atividade deste projeto a Formação Profissional Inicial abrangeu 58 formandos. O volume previsto, para o período de dias de formação, era de 15000h, mas ocorreram 2 rescisões e 78 horas de faltas, pelo que o volume executado foi de 14508 horas: 97%.
	FPIF	A ação formativa que terminou, cumpriu 100% da sua execução, pois não ocorreram faltas nem desistências. Em PAO previram-se 2 cursos completos, pelo que neste semestre se devia ter realizado um, mas atendendo à Pandemia tal não foi possível.
Obter 98% de taxa de Execução Financeira	Projeto Formativo nº POISE-03-4229-FSE-000180	Face ao previsto, o valor executado, ultrapassou o previsto, justifica-se pelo facto de o 1º semestre ter previsto maior volume de formação do que no 2º semestre e também acresceram novas despesas devidas à COVID-19.
	Projeto Formativo nº POISE-03-4229-FSE-000283	Neste projeto a despesa foi menor que o previsto, porque vários cursos que deviam ter iniciado no 1º semestre não o foram devido à suspensão pandémica.
Obter uma taxa de 90% de certificação	Projeto Formativo nº POISE-03-4229-FSE-000180	Neste semestre terminaram 4 cursos: concluíram 34 formandos e foram certificados 32 formandos. 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"> - 210 consultas de psicologia - 20 consultas de terapia da fala - 42 consultas de fisioterapia - 110 contactos telefónicos com formandos - 90 atendimentos em gabinete - 31 articulações com outras entidades/serviços - 13 acompanhamentos a serviços - 31 contactos com significativos - 17 visitas domiciliárias - 27 reuniões de equipa

INDICADORES	Tip.	Notas Explicativas
	<p>Projeto Formativo nº POISE-03-4229-FSE-000283</p>	<p>Neste semestre não terminou nenhum curso.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 115 consultas de psicologia - 2 consultas de terapia da fala - 48 contactos telefónicos com formandos - 76 atendimentos em gabinete - 9 articulações com outras entidades/serviços - 6 acompanhamentos a serviços - 25 contactos com significativos - 3 visitas domiciliárias - 10 reuniões de equipa
	FPIF	Foram certificados 8 formandos – concretizou-se 100%, nesta ação.
Obter uma taxa até 10% de rescisão/ desistência	POISE-03-4229-FSE-000180	Neste semestre ocorreram: - 2 desistências.
	POISE-03-4229-FSE-000283	Neste semestre ocorreu: - 1 rescisão e 1 falecimento.
	FPIF	Não ocorreram desistências
Obter uma taxa de assiduidade de 90%	POISE-03-4229-FSE-000180	No âmbito da formação inicial ocorreram 123 horas de faltas.
	POISE-03-4229-FSE-000283	No âmbito da formação inicial ocorreram 78 horas de faltas.
	FPIF	Não ocorreram faltas.
Obter uma taxa de 70% de ofertas de emprego/medidas de emprego dos clientes com incapacidade que terminaram formação em 2020	<p>Projeto Formativo nº POISE-03-4229-FSE-000180</p>	<p>Neste semestre concluíram formação 34 formandos, 8 foram encaminhados para o Centro de Recursos (AC) (não é da responsabilidade da equipa intervir no sentido da integração). Dos restantes 26, 13 receberam propostas de trabalho.</p> <p>Saliente-se ainda que, neste 1º semestre, com trabalho paralelo à formação ocorreram:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 149 contactos telefónicos com formandos - 44 contacto com significativos - 195 atendimento a formando em gabinete - 832 visitas de acompanhamento a formandos em FPCT - 267 contactos telefónicos com entidades de FPCT - 33 prospeções de mercado

1.5 Desistências/ rescisões

A) Qualificação de Pessoas com deficiência ou Incapacidade

❖ Projeto Formativo nº POISE-03-4229-FSE-000180

Ocorreram 2 desistências, pelos seguintes motivos:

- durante o período de suspensão, o formando recebeu uma proposta de trabalho;
- logo após a retoma da formação, a formanda alegou que não se sentia confortável com o regresso à FPCT devido à situação do COVID-19.

❖ Projeto Formativo nº POISE-03-4229-FSE-000283

Ocorreram 2 rescisões, pelos seguintes motivos:

- devido ao falecimento do formando;
- devido ao limite de faltas ter sido ultrapassado.

2. SERVIÇOS NÃO FORMATIVOS

No Programa de Ação e Orçamento previu-se dar continuidade a 4 serviços, provenientes de anos transatos, o que se concretizou. Previu-se a realização de 2 projetos cofinanciados pelo INR, o que também se concretizou, graças à aprovação das candidaturas.

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
- Espaço de Convívio de Galafura/Covelinhas	Instalações da Associação Cultural, Social, Desportiva e Recreativa de Galafura	- 1 tarde/quinzenal
Intervenção Precoce na Infância (IPI)	- Sta. Marta Penaguião	- Todo o ano

SERVIÇO TRANSITADOS	LOCAIS	PERÍODO
	- Peso da Régua - Mesão Frio - Mondim de Basto	
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

PROJETOS INICIADOS EM 2020		LOCAIS	PERÍODO
Cofinanciado pelo INR	- Direito de Ser	- Armamar, Tabuaço, Murça	- 1 dia/semana em cada concelho
	- Empregabilidade para todos	- Murça e Tabuaço	- 1 dia/semana em cada concelho

2.2 Indicadores dos serviços não formativos

Definiram-se 3 indicadores para 2020, para os serviços não formativos, porém com a suspensão devido à Pandemia COVID-19 foram interrompidos todos os serviços:

- **Centro de Recursos, nas Medidas de IAOQ e AC** – suspenso entre 16 de março e 31 de maio, exceto alguns clientes de AC que estavam inseridos em entidades que os mantiveram em atividade.
- **Espaços de Convívio (EC)** - suspenso desde 16 de março, não foram autorizadas atividades com idosos, nos restantes meses, porém os clientes receberam visitas dos técnicos para identificar as necessidades e apoiar no que fosse necessário, bem como entregar materiais para estimulação cognitiva.
- **IPI** - suspenso desde 16 de março, os técnicos realizaram apenas contactos telefónicos ou por plataforma para vídeo conferência, com as famílias.
- **CAARPD** - suspenso de 16 de março até 17 de maio, depois entre 18 e 22 de maio, cada cliente apenas teve um dia de atividade; e entre 25 e 29 de maio, cada cliente teve 2 dias de atividades. Só a partir de junho é que o serviço retomou o normal funcionamento.

No quadro abaixo apresenta-se a monitorização dos indicadores, relativamente aos dias de atividade de cada serviço, durante o semestre.

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
EC (1)	100%	NA	NA
CRIP (2)	IAOQE	58%	0%
	AC	147%	
	APC	92%	
CAARPD	100%	100%	0%
Proj. ⁽³⁾ cofinanciados pelo INR	NA	NA	0%

Nota:

- (1) – No serviço do EC 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 anualmente no Plano de Ação apresentado ao IIEFP; e a Taxa de execução financeira é calculada em função do nº de clientes que concluem, pois o pagamento só é efetuado no final das intervenções.
- (3) – Projetos cofinanciados pelo INR – como os 2 projetos iniciaram em maio, mas a atividade com participantes apenas iniciou em junho, pelo que ainda não há dados significativos.

Quadro explicativo dos resultados obtidos no 1º semestre:

INDICADORES	Tip.	Notas Explicativas
Obter 95% de taxa de Execução Física	IPI	<p>Na sequência da suspensão das atividades devido à Pandemia COVID-19, a IPI decorreu nos moldes esperados, apenas durante 52 dias no 1º trimestre e, nesse período as técnicas da A2000 geriram 36 crianças, bem como foram executadas todas as atividades programadas (avaliações, encaminhamentos desenvolvimento de competências pessoais, relacionais e familiares). Além da gestão de casos intervieram esporadicamente em mais 12 casos, apoiando as colegas da ELI, no total realizaram:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 40 reuniões com intervenientes diretos com a criança (exº. Educação, Saúde) - 10 reuniões com parceiros (que intervêm com a família); - 27 intervenções em domicílio; - 13 atendimentos da família (em gabinete, na escola, etc.); - 282 contactos telefónicos com famílias - 143 contactos telefónicos com outras entidades parceiras/cooperantes; - 295 intervenções em contexto de escola;

INDICADORES	Tip.	Notas Explicativas
		<p>- 8 avaliações (SGSII, de Fisioterapia; de Terapia da Fala; de Psicologia). Comparativamente com anos anteriores, neste semestre de 2020, ocorreu uma diminuição, na ordem dos 50%, nas intervenções em contexto de escola, reuniões com a família e intervenientes diretos com a criança.</p>
Obter 95% de taxa de Execução Física	CRIP	<p>Para 2020 previu-se o acompanhamento de 200 clientes, dos quais, 53 seriam transitados e 147 seriam novos clientes. Devido à Pandemia o serviço esteve suspenso o que interferiu principalmente com a Medida de IAOQE.</p> <p>Assim, foram acompanhados, no primeiro semestre, um total de 90 clientes no CRIP, face a uma previsão de 99 (cumriu-se 91% do previsto para o 1º semestre):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego: 32 Clientes (7 transitados e 25 novos, o que equivale a um cumprimento de 30% dos objetivos anuais) – destes, 7 foram Produtos de Apoio / Ajudas Técnicas e 5 foram para Avaliação da Capacidade de Trabalho. Neste semestre: 27 terminaram e 5 continuam – ou seja cumriu-se apenas 58% do previsto para o semestre. - Apoio à Colocação: 47 clientes (33 transitados e 14 novos), destes, 33 continuam em AC, 6 estão suspensos devido a integração em medidas de emprego e 8 terminaram (4 foram integrados em medidas de emprego, 2 aguardam aprovação do CEAMA; 2 não foram colocados) - ou seja cumriu-se 147% do previsto para o semestre. - Acompanhamento Pós-Colocação: 11 clientes (9 transitados, 2 novos clientes). Destes 4 terminaram (todos mantiveram atividade, 2 CEAMAS e 2 CEI) e 8 permanecem - ou seja cumriu-se 92% do previsto para o semestre. <p>Saliente-se que estas ações envolveram:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 58 Atendimento em gabinete - 5 Visitas domiciliárias - 187 Contactos com clientes - 40 Contactos com significativos - 18 Prospecções de mercado - 243 Visitas de acompanhamento às entidades acolhedoras - 114 Contactos com entidades - 45 Contactos com serviços - 3 Reuniões de equipa técnica - 227 Horas de Avaliação/Orientação - 625 Horas de Estágios de Orientação Vocacional - 7.804 Horas de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Obter 95% de taxa de Execução Física	E.C.	<p>Para os 6 Espaços de Convívio foi definida a realização de 40 atividades anuais por Espaço. Contudo, neste semestre, por motivos da Pandemia de COVID-19, as atividades decorreram apenas durante 11 semanas, num total de 26 previstas, pelo que por Espaço Convívio, realizaram-se as seguintes:</p>



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

RELATÓRIO SEMESTRAL

- 2020 -

INDICADORES	Tip.	Notas Explicativas
		<p>Espaço de Convívio de Sever: foram efetuadas 11 sessões e contou com a presença de 5 clientes, com uma assiduidade de 55%.</p> <p>Espaço de Convívio de Lobrigos (S. Miguel e S. João) e Sanhoane: foram desenvolvidas 10 sessões, com 13 clientes, com uma assiduidade média de 72%.</p> <p>Espaço de Convívio de Fontes: realizaram-se 9 sessões com a participação de 13 clientes, com uma assiduidade de 70%.</p> <p>Espaço de Convívio de Louredo e Fornelos: foram realizadas 11 sessões no Espaço de Convívio com a participação de 14 clientes, com uma assiduidade de 56%.</p> <p>Espaço de Convívio de Alvações do Corgo: realizaram-se 9 sessões com a participação de 14 clientes, com uma assiduidade de 81%.</p> <p>Espaço de Convívio de Galafura e Covelinhas: realizaram-se 5 sessões (porque a frequência é quinzenal) com a participação de 17 clientes, com uma assiduidade de 70%.</p> <p>Espaço de Convívio de Poiares: iniciou-se na sede da A2000, mas devido à Pandemia suspendeu-se após a 1ª sessão.</p> <p>Como forma de compensar a suspensão das atividades, efetuaram-se:</p> <ul style="list-style-type: none">- 196 Contactos telefónicos- 103 visitas domiciliárias com distribuição de cadernos com atividades de estimulação cognitiva.- 3 Briefings em equipa. <p>Assim, dadas as circunstâncias realizaram-se todas as sessões possíveis no 1º semestre, mas comparando com o previsto para o ano executou-se apenas 25% do anual.</p>
Obter 95% de taxa de Execução Física	CAARPD	<p>Consequência da Pandemia COVID-19 as atividades do CAARPD foram interrompidas entre o dia 16 de março e 17 de maio.</p> <p>Assim, no 1º semestre desenvolveram-se as seguintes atividades, por modalidade de atendimento e local:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Sede da A2000 - Poiares<ul style="list-style-type: none">- Acompanhamento Social com 1 cliente (de Peso da Régua)- Reabilitação Social:<ul style="list-style-type: none">* 8 clientes residentes em Santa Marta de Penaguião.* 7 clientes residentes em Peso da Régua.* 4 clientes residentes em Mesão Frio.➤ Fora da sede da A2000:<ul style="list-style-type: none">- Reabilitação Social:<ul style="list-style-type: none">* 2 clientes residentes em Peso da Régua, desenvolveram atividades inclusivas em entidades no Peso da Régua.

INDICADORES	Tip.	Notas Explicativas
		<p>* 2 clientes residentes em Mesão Frio, desenvolveram atividades inclusivas em entidades de Mesão Frio</p> <p>A Reabilitação Social, em Poiares, envolveu 80 dias de atividade, nos quais se realizaram 160 atividades, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 37 Atividades Ocupacionais - 49 Atividades Funcionais - 17 Sessões de Hidroterapia - 2 Sessões de Hipoterapia - 53 Atividades de Desenvolvimento Pessoal e Social - 11 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>No âmbito global da Resposta Social foram efetuadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 38 Visitas domiciliárias - 49 Contactos telefónicos com clientes - 119 Contactos com significativos - 1 Atendimentos em Gabinete - 40 Contactos (segurança Social, Centros de Saúde, Hospital...) - 2 Sessões de psicologia - 50 Sessões de Fisioterapia - 57 Sessões de Terapia da Fala <p>Portanto, o CAARPD, no 1º semestre, operou o período máximo autorizado pela Segurança Social (80 dias) e cumpriu 100% as suas atividades, dentro de portas, porque piscina, hipoterapia, visitas, saídas foram proibidos pela entidade tutela. Se compararmos com o previsto anual executou-se apenas 34%.</p>
Obter 95% de taxa de Execução Física	INR	Em maio, em regime de teletrabalho foram-se estabelecendo os contactos e realizando a preparação dos 2 Projetos cofinanciados pelo INR e em junho iniciaram-se as atividades previstas em candidatura a qual está a ser cumprida com os 34 participantes.
Obter 100% de taxa de Execução Financeira	IPI	Todas as ações foram executadas.
	CRIP	A execução financeira calcula-se em função do nº de pessoas abrangidas pelas medidas e que terminaram as mesmas, pois o IEFPP paga no final de cada intervenção, quando o cliente termina o percurso. Assim: - IAOQE – terminaram 27 dos 32 clientes que frequentaram (84%). - AC – dos 47 clientes 6 suspenderam o serviço e 33 continuam no serviço, ou seja apenas 8 terminaram (20%) - APC – terminaram 4 dos 11 clientes (36%).
	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.
Obter 100% de taxa de Execução Financeira	INR	Ainda não há dados.



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

RELATÓRIO SEMESTRAL

- 2020 -

INDICADORES	Tip.	Notas Explicativas
Obter uma taxa de rescisão/desistência igual ou inferior a 1 cliente em cada grupo de atividades	IPI	Em IPI não ocorreu nenhuma rescisão.
	CRIP	Durante o primeiro semestre não ocorreu qualquer desistência.
	E.C.	Espaços de Convívios: Não existem desistências, pois os clientes participam mediante a disponibilidade.
	CAARPD	Existiu uma desistência. A vaga foi substituída.

2.3 Desistências

A) CAARPD - houve uma desistência, na sequência da Pandemia:

- uma cliente teve receio de ser infetada pelo Coronavírus e preferiu desistir das atividades.

CAPÍTULO 2 – PARTICIPAÇÃO DOS STAKEHOLDERS

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

Neste capítulo retratam-se os principais intervenientes nos serviços da A2000 e reúnem-se os resultados dos indicadores avaliados, no que se refere à relação da A2000 com os seus stakeholders.

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 clientes que terminaram as ações durante o ano.

Ainda, em relação aos clientes, habitualmente em junho, faz-se a monitorização semestral dos PI para reflexão sobre os resultados e estratégias implementadas, contudo devido à Pandemia a intervenção direta com os clientes foi reduzida (no caso da IPI, por ex.º, reduziu-se a 41% do previsto), pelo que alguns casos nem foram avaliados e outros ficaram aquém do esperado.

Seguem-se os dados obtidos neste semestre.

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	POISE-03-4229-FSE-000180	--	99	99
	POISE-03-4229-FSE-000283	--	58	58
Formação Pedagógica Inicial de Formadores (FIPF)		8	--	8
			Total	165

Em suma:

Os serviços formativos envolveram 165 formandos, sendo que 8 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.	Atraso desenvol.	Com Def.	Sem Def.		
Espaços de Convívio		-	-	-	--	76	76
Intervenção Precoce na Infância ⁽¹⁾		5	31	2	34	--	72
Centro de Recursos para a Inclusão Profissional	IAOQE	--	--	32	--	--	32
	AC	--	--	47	--	--	47
	APC	--	--	11	--	--	11
CAARPD		--	--	25 ⁽²⁾	--	--	25
Projetos INR	Direito de Ser	--	--	22	--	--	22
	Empregabilidade para todos	--	--	12	--	--	12
TOTAL		5	31	151	34	76	297

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.
- (2) - Mensalmente foram abrangidos 24 clientes, pois 1 é vaga social, que ainda não foi ocupada pela Segurança Social, mas na sequência de uma desistência houve uma substituição.

Em suma:

Pelos 5 serviços não formativos passaram 297 clientes, dos quais 36 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 frequente, efetua-se um Plano de Intervenção onde são definidos menos objetivos a concretizar.

Devido à pandemia COVID-19 foram avaliados apenas os PI's dos clientes que tiveram um número de presenças suficiente para se poder trabalhar os objetivos propostos.

O quadro seguinte apresenta, por serviço, 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.	POISE-03-4229-FSE-000180	83%	Avaliaram-se, neste semestre, 89 Planos de Individuais, dos quais alguns não foram eficazes, isto é não concretizaram 70% dos objetivos. Contudo foram avaliados 816 objetivos, destes foram cumpridos 759 objetivos.
	POISE-03-4229-FSE-000283	--	Neste semestre não se apresentam resultados, pois ainda não existem avaliações semestrais dos PI.
Formação Pedagógica Inicial: Obter uma taxa de 75% de PI's eficazes.		100%	Foram realizados 8 PI's. Verificou-se que os 8 PI's foram 100% eficazes, concretizaram-se todos os objetivos.
CRIP: Obter uma taxa de 75% de PI's eficazes.		78%	Foram avaliados apenas os PI de 27 clientes que terminaram as intervenções, verificou-se que 78% dos PI foram eficazes. Os 27 PI's envolveram um total de 55 objetivos, dos quais se cumpriram 50 objetivos (91%). Por Medida do CRIP a % de PI's eficazes foi: IAOQE – 93% AC – 100% APC – 40% (2 PI eficazes em 5)
IPI: Obter uma taxa de 75% de PI's eficazes.		66%	Neste semestre, os técnicos da A2000 geriram 36 casos, mas participaram na intervenção de 48 crianças. Como a IPI decorreu apenas entre 2 de janeiro e 13 de março (52 dias de trabalho), a intervenção foi reduzida, apesar dos técnicos terem mantido contactos telefónicos e de videochamada, mas não com todas as famílias. Assim, foram avaliados 32 PI's (com duas famílias não se conseguiu estabelecer contacto durante a Pandemia e noutros 2 não foi possível estar com a criança para avaliar in loco a aquisição das competências) e 11 não foram eficazes (34%). Estes 36 PI envolveram 350 objetivos e concretizaram-se 254 (72,5% de concretização global dos objetivos).
EC: Obter uma taxa de 75% de PI's eficazes.		NA	Tendo em consideração que apenas foram desenvolvidas atividades em 42% do tempo do 1º semestre, não foram avaliados os Planos de Intervenção.
CAARPD:		71%	Foram realizados 24 PI, destes 17 são eficazes porque cumpriram 70% ou mais dos objetivos,

INDICADORES ANUAIS	TAXA DE CONCRETIZAÇÃO	DADOS EXPLICATIVOS
Obter uma taxa de 75% de PI's eficazes.		porém devido à suspensão do serviço durante a Pandemia, obviamente que o trabalho foi insuficiente para promover todos os objetivos. Estes 24 PI's envolveram 182 objetivos, dos quais se concretizaram 135 (74%).
Projetos financiados pelo INR: Obter uma taxa de 75% de PI's eficazes.	Como os projetos iniciaram as atividades com participantes em junho, ainda não há resultados.	

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 Mecenato:** 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 106 parceiros – destes, 97 foram funcionais e 9 estratégicos, porém, 4 parceiros foram estratégicos e funcionais.</p> <p>Parceiros Estratégicos:</p> <p>Municípios de Baião, Armamar, Resende, Tabuaço, Peso da Régua; CerciMarante, ASCUDT, APCC Coimbra, Centro Formação Profissional de Chaves.</p> <p>Parceiros Funcionais, ao nível da FPCT, por concelho:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Armamar – Freguesia de Queimada; FrutiPaula Lda.; Santa Casa da Misericórdia de Armamar; Carlos Alberto Ribeiro Rodrigues (Café Joanhina); Centro Social Paroquial de Fontelo; Agrupamento de

SERVIÇOS	PARCERIAS ESTABELECIDAS
	<p>Escolas Gomes Teixeira, Armamar; Luís Miguel Pires de Paiva Cardoso Pinto (Casal da Viúva); Fundação Gaspar e Manuel Cardoso; Câmara Municipal de Armamar; Pastelaria Fundação Lda.; António Teixeira, Materiais de Construção Lda.; Hotel Palácio Nova Seara, Unipessoal Lda.; Gomes Pizzaria, Unipessoal Lda.; Associação Social, Desportiva e Recreativa de Aricera; Maça BemBoa Lda.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Baião – JSJ - Unipessoal Lda.; Câmara Municipal de Baião; DOLMEN - Desenvolvimento Local e Regional CRL; Restaurante e Snack bar Batim; CECAJUVI; Junta de Freguesia do Grilo; OBER - Obra do Bem Estar Rural de Baião; Alojamento das Caldas. - Chaves – A.P.M. Energias Renováveis; Agrovideira; Câmara Municipal de Chaves; Casa da Fonte Pequena; Centro Social de Abobeleira/Valdanta; Centro Social de Paroquial de Chaves; Flavicórdia; Gráfica Sinal; Grupo Desportivo de Chaves; Junta de Freguesia de Madalena Samaiões; Junta de freguesia de Santa Maria Maior; Santa Casa da Misericórdia de Chaves; Lusoconta; Mr. Décor; Padaria da Raposeira; Pires e Fernandes; Prazeres da Terra; Restaurante Marisqueira o Príncipe; Restaurante Toca da Raposa; Triservice. - Lamego - APITIL- Associação pela Infância e Terceira Idade de Lamego; Centro Diocesano de Promoção Social; Centro Social Paroquial de Cambres. - Mesão Frio - Supermercados Queirós Lda. - Moimenta da Beira - Paulo Renato da Silva Moita (Motos Paulo); Centro de Bem-estar e repouso da Paróquia de Sever. - Peso da Régua - União de Freguesias de Poiares e Canelas; Fundação Museu do Douro F.P.; Caves Vale da Régua; Centro Comunitário Casa do Povo de Fontelas. - Resende – Joaquim Loureiro; GrémioRita - Produtos para a Agricultura, Lda.; Irmandade São Francisco Xavier; Câmara Municipal de Resende; Casa do Povo de Resende; Seminário Menor de Resende; Albino António Almeida; Gentleman Unipessoal Lda.; Junta de Freguesia de Resende; Restaurante Bengalas Lda.; Sala d' Artes - Cristina Leonor Lobão; Auto Pneus Resendense - Sociedade Unipessal, Lda.; Centro Social e Paroquial de Sta. Marinha. - Sabrosa - Padaria Fernandes e Fernandes Lda. - Santa Marta de Penaguião – Gold Mountains Company Lda. (Martha's); Centro Social Paroquial de São Miguel de Lobrigos; Irmãos Novos Lda. (Meu Super de SMP); Fundação Luís Vicente; Freguesia de Medrões; Câmara Municipal de Santa Marta de

SERVIÇOS	PARCERIAS ESTABELECIDAS
	<p>Penaguião; União de Freguesias de Lobrigos (São Miguel e São João) e Sanhoane.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tabuaço – Santa Casa da Misericórdia de Tabuaço; Câmara Municipal de Tabuaço; União de Freguesias de Távora e Pereiro; Tábua D'ação, Atividades Hoteleiras Lda.; Gigocheio Lda. (Meu Super Tabuaço); União de Freguesias de Pinheiros e Vale Figueira; Centro de Promoção Social do Concelho de Tabuaço. - Tarouca - Santa Casa da Misericórdia de Tarouca; Feliz Oliveira Lda. (Pingo Doce de Tarouca). - Vila Real - Centro Social Paroquial de Mateus; Freguesia de Lordelo; Fundação da Casa de Mateus; Vera Covelo, Unipessoal Lda.; Carlos Manuel Lopes Dias (Rato Automóveis); Correia & Irmãos Lda. (Padaria Serrana); Sólido Apelativo, Unipessoal Lda. (Restaurante Mateus); CMRural-Comércio Lda.; Irmãos Leite, Comércio de Veículos Automóveis S.A.; António Nunes Bertelo (Auto Nunes); Centro Social e Paroquial da Campeã; Lar Nossa Senhora das Dores; Junta de Freguesia de Vila Marim; Agrupamento de Escolas Diogo Cão.
Espaços de Convívio	<p>Mantiveram-se os 8 parceiros simultaneamente Estratégicos e Financiadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Município de Sta. Marta de Penaguião; - Freguesias de Sta. Marta de Penaguião: União das Freguesias de Lobrigos (S. Miguel e S. João) e Sanhoane; Sever; Fontes; União de Freguesia de Louredo e Fornelos; Alvações do Corgo. - Freguesias de Peso da Régua: União de Freguesias de Galafura e Covelinhas; União de Freguesias de Poiares e Canelas.
Intervenção Precoce na Infância	<p>Mantiveram-se as 3 parcerias:</p> <p>Uma estratégica - Ministério da Solidariedade e Segurança Social - Centro Distrital de Segurança Social de Vila Real</p> <p>Duas Funcionais - Ministério da Saúde - Centro de Saúde de Sta. Marta de Penaguião; Ministério da Educação - Agrupamento de Escolas Diogo Cão</p>
Centro de Recursos para a Inclusão Profissional	<p>Estabeleceram-se 39 parcerias, 28 transitaram de 2019 (4 Estratégicas e as restantes de Cooperação) e estabeleceram-se 8 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 (1 nova) Junta de Freguesia do Pinhão; Associação São Tiago Vila Chã; Município de Alijó; Construções Torres Macedo; Minipreço de Alijó; Bombeiros de Alijó - Peso da Régua (2 novas)

SERVIÇOS		PARCERIAS ESTABELECIDAS
		<p>Município de Peso da Régua; Restaurante Adega Guimarães; Fundação Museu do Douro; União de Freguesias de Póiares e Canelas</p> <p>- Sta. Marta de Penaguião Município de Santa Marta de Penaguião; Centro Social e Paroquial de S. Miguel de Lobrigos; Grupo Cultural e Desportivo de Sever</p> <p>- Vila Real (3 novas) Fundação Casa de Mateus; Auchan Supermercados; Aval e Rigor, Lda.; Magalhães e C.ª Lda; Agrireal; Centro Hospital Trás-os-Montes e Alto Douro; Centro Social e Paroquial de Mateus; BLOPA</p> <p>- Murça (2 novas) Município de Murça; Junta de Freguesia de Murça; Santa Casa da Misericórdia de Murça; Viveiros no Prado; Leonel Brás Reboques</p> <p>- Mesão Frio Ferreira e Sousa Lda.; Santa Casa da Misericórdia de Mesão Frio (Creche).</p> <p>- Sabrosa Quinta da Comba; Fundação Patronato de Santo António; Cruz Vermelha de Sabrosa; Santa Casa da Misericórdia de Sabrosa</p> <p>Tabuaço Santa Casa da Misericórdia de Tabuaço</p> <p>- Chaves Município de Chaves</p> <p>- Armamar Câmara Municipal de Armamar; Santa Casa da Misericórdia de Armamar</p>
	CAARPD	<p>Mantiveram-se 4 parceiros Estratégicos (1 destes estabeleceu também um acordo de cooperação) e 4 Funcionais. Estabeleceu-se 1 parceria de cooperação com um novo parceiro Funcional.</p> <p>Parceiros Estratégicos: Municípios de Santa Marta de Penaguião e de Mesão Frio; Santa Casa da Misericórdia de Mesão Frio; APPACDM de Sabrosa.</p> <p>Parceiros Funcionais:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Município de Peso da Régua; - Casa do Povo de Fontelas - Museu do Douro - Centro Social e Paroquial de S. Pedro de Loureiro
Projetos do INR	Direito de Ser e Empregabilidade para todos	Estes projeto assentam em três parcerias já existentes com os Municípios de Armamar, Murça e Tabuaço.

Em suma, neste semestre entre acordos transitados e novos acordos de parceria, a A2000 estabeleceu parceria com 137 entidades diferentes, contudo a mesma entidade pode estabelecer mais do que um Acordo (Estratégico e/ou Funcional) com mais do que um serviço da A2000, por isso, ocorreram 163 Acordos.

As 137 entidades parceiras distribuíram-se do seguinte modo:

- 22 parceiros foram Estratégicos.
- 115 parceiros foram Funcionais ou de Cooperação.
- 41 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 2020, **8** contratos celebrados ao abrigo de ajuste direto (Regime Geral) e **24** contratos celebrados ao abrigo de Consulta Prévia.

Em 2020, a celebração de novos contratos depende da prestação de novos serviços aos clientes da A2000 e/ou do término de atuais contratos, uma vez que os fornecedores atuais, satisfazem as necessidades atuais da A2000 e encontram-se dentro dos prazos de acordo com a lei.

Neste 1º semestre, foram celebrados 13 contratos ao abrigo da Consulta Prévia; 8 contratos devido ao término do prazo contratual com o anterior prestador de serviços; 5 contratos para proceder a novas aquisições.

4. Financiadores

Em 2020, a A2000 manteve os financiadores dos serviços formativos e não formativos do ano anterior, que se apresentam no quadro seguinte:

SERVIÇOS	FINANCIADORES
Formação Profissional para Pessoas com Def. ou Incapacid.	PO ISE – Tipologia 3.01 - Qualificação de pessoas com deficiência e ou incapacidade e o Estado Português (Entidade intermédia: IIEFP).
Espaços de Convívio	Santa Marta de Penaguião: Município e 5 Freguesias (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. Peso da Régua: União de Freguesia de Galafura e Covelinhas e União de Freguesias de Poiares e Canelas.

SERVIÇOS		FINANCIADORES
Intervenção Precoce na Infância		Ministério da Solidariedade e Segurança Social.
Centro de Recursos para a Inclusão Profissional		Portugal 2020 e IEFP.
CAARPD		Ministério da Solidariedade e Segurança Social
Projetos INR	Direito de Ser	INR – Instituto Nacional de Reabilitação
	Empregabilidade para Todos	

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

Na tipologia de Operação 3.01 – Qualificação de pessoas com deficiência e ou incapacidade não existem dados relativos ao 1º semestre.

Ao nível da formação não financiada, terminaram a formação 8 formandos, neste 1º semestre, pelo que o quadro abaixo apresenta os resultados, ao nível da avaliação da satisfação.

INDICADORES	Taxa de Concretização FIPF
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global	100%
Obter uma taxa de 90% de satisfação dos formandos com o desempenho dos formadores	100%
Obter uma taxa de 90% de satisfação dos formandos com o apoio da equipa técnica	100%

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 2019-2020), 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 **38 clientes**, tendo-se realizado a avaliação de satisfação de 23 que aqui se apresenta (note-se que na medida de ACT e Ajudas Técnicas não se efetua avaliação de satisfação e, no caso de os clientes terem frequentado mais do que uma ação, por ex.º AC e APC, só avaliam uma vez).

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 36 crianças, contudo apenas se conseguiu recolher avaliação de satisfação de 28 significativos, devido às dificuldades de comunicação que decorreram da Pandemia. A taxa revela que, apesar das circunstâncias, predominaram as respostas de Muito Satisfeito com 90%; não ocorreram respostas de insatisfação.
	CRIP	No CRIP, predominaram as respostas de satisfação com 99%; ocorreu 1% de respostas de insatisfação na questão "Tive informação sobre o funcionamento do serviço".
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação quanto ao desempenho dos técnicos	IPI	Neste item predominam as respostas de Muito satisfeito com 96% 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
- Impacto

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 20 sugestões de melhoria de colaboradores	20%	No primeiro semestre obtiveram-se 2 sugestões de colaboradores
Obter mais de 20 sugestões de melhoria dos clientes/parceiros	80%	No primeiro semestre obtiveram-se 8 sugestões de clientes
Criar pelo menos 21 horas de promoção da coesão de equipa, da partilha de experiências e do envolvimento na cultura da organização	67%	Neste semestre fez-se um dia de formação interna – total de 7h, mas o previsto para o semestre era 10,5h.
Obter uma Taxa 5% de autofinanciamento	13,5%	A A2000 está a investir muito na angariação de doadores, pois tem enormes encargos mensais com o edifício sede, por isso conseguiu melhorar consideravelmente o seu valor de autofinanciamento.

CAPÍTULO 3 – RECURSOS ENVOLVIDOS

1. Recursos Humanos

1.1 Caracterização dos Recursos Humanos

O funcionamento quotidiano da A2000, em janeiro envolvia **51 pessoas**: 34 colaboradores vinculados; 5 prestadores de serviços; 1 voluntário (no serviço Espaços de Convívio); 11 pessoas com Medidas de Emprego (6 CEI+; 2 CEI e 3 Estágios Profissionais).

Porém, durante o semestre, **colaboraram 59 pessoas na A2000** e, fizeram-no através de diferentes vínculos:

- Contrato de trabalho (38)
- Prestação de Serviço (7)
- Voluntariado (1)
- Medidas ativas de emprego do IEFP (13).

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

Quadro 1 – Colaboradores com Contrato de Trabalho

Recursos Humanos	Nº de Colaboradores Contratados	
	2019	2020
Diretor Executivo	1	1
Diretora Técnica	1	1
Diretora dos serviços Administrativos	1	1
Chefe de Serviços Administrativos	1	1
Técnico Administrativo	1	1
Assistente Administrativo	2	2
Psicólogo	7	6
Fisioterapeuta	1	1
Terapeuta da Fala	1	0
Técnica Superior de Serviço Social (TSSS)	3	2
Técnico de Reabilitação	2	2
Técnico de Apoio	3	4
Técnico de Acompanhamento e Inserção (TAI)	4	3
Formador Interno	11	8
Auxiliar de Serviços Gerais	3	4
Técnico de Informática	2	1

Recursos Humanos	Nº de Colaboradores Contratados	
	2019	2020
Total	44	38

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

- Terminaram contrato 2 pessoas.
- Iniciaram contrato 4 novos formadores interno – destes um rescindiu.

Quadro 2 – Colaboradores com Prestação de Serviços

Recursos Humanos	Nº de Prestadores de Serviços	
	2019	2020
Revisor Oficial de Contas	1	1
Contabilista Certificado	1	1
Advogado	1	1
Terapeuta da Fala	2	2
Formador Externo	9	2
Total	11	7

Todos os prestadores de serviços se mantiveram, com exceção dos formadores externos.

Quadro 3 – Colaboradores Voluntários

Recursos Humanos	Nº de Voluntários	
	2019	2020
Voluntário no EC	1	1
Total	1	1

A A2000, tem uma pessoa que se mantém como voluntária nos Espaços de Convívio.

Quadro 4 – Colaboradores com Medidas de emprego (IEFP)

Recursos Humanos	Medidas	Nº de Medidas de Emprego	
		2019	2020
Limpeza e Ajudante Familiar	CEI+	6	8
Técnico de Serviço Social	CEI	1	1
Jurista	CEI	1	1
Técnico de Serviço Social	Estágio Profissional	2	2

Recursos Humanos	Medidas	Nº de Medidas de Emprego	
		2019	2020
Psicóloga	Estágio Profissional	2	1
Animação e Produção Artística	Estágio Profissional	1	0
Psicomotricista	Estágio Profissional	1	0
Prof. 1º Ciclo	Estágio Profissional	2	0
Contabilidade	Estágio Profissional	1	0
Total		16	13

Em suma:

Durante este 1º semestre:

- Terminaram contrato 2 colaboradores.
- Um iniciou contrato e no mesmo mês solicitou a rescisão.
- Um CEI+ terminou o contrato.

Transitaram para o segundo semestre 55 colaboradores:

- 35 colaboradores internos
- 7 prestadores de serviços (ROC, TOC, Advogado, 2 Terapeutas da Fala, 2 Formadores Externos))
- 1 Voluntários (dos EC)
- 3 Estágios Profissionais
- 7 CEI+
- 2 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.

Com a Pandemia COVID-19 ocorreu a suspensão dos serviços, mas mantiveram-se as obrigações para com os colaboradores. Ao abrigo do Decreto-Lei n.º 10-A/2020 de 13 de março, 5 Técnicos com filhos menores de 12 anos, solicitaram em diferentes momentos a regalia de permanecer em casa ganhando apenas 66%. O volume de horas que estiveram ausentes foi de 1555 horas (4,9% de faltas justificadas, face ao volume de dias úteis previstos) o qual não entrará no cálculo da percentagem de ausências.

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%	3,8%	<p>Faltas Justificadas: 130h Baixa médica: 1972h Licença de Maternidade: 784h Volume de Horas Previstas: 31716h Volume de horas previstas descontando as suspensões COVID-19: 31716h-1555h= 30161h</p> <p>Volume de horas trabalhadas: 30161-2886h= 27275h Taxa de ausência total = 9,6%</p> <p>Neste semestre, houve 3 colaboradoras grávidas, o que envolveu 3 baixas por risco e 3 licenças de maternidade, num total de 1728h (5,7% de ausências, face às 31716 previstas), se estas não forem contabilizadas, a taxa é de 3,8 %. Mesmo assim, o objetivo não se concretiza, porque uma colaboradora permaneceu de baixa todo o semestre.</p>
Os Estagiários Profissionais devem obter uma taxa de ausências inferior a 2%	0%	As Estagiárias não faltaram, porém devido à Pandemia os estágios foram suspensos durante 40 dias.
Os elementos com Contrato de Emprego e Inserção devem obter uma taxa de ausências inferior a 2,5%	0,25%%	Os colaboradores com Contrato de Emprego Inserção não faltaram justificadamente, apenas uma pessoa com contrato CEI+ faltou 2 dias Injustificadamente. Porém, entre Março e Maio, devido à Pandemia, 5 pessoas suspenderam os contratos num total de (1792h).

Em Suma:

Devido à Pandemia COVID-19 e consequente suspensão de vários colaboradores, estágios e CEI, o volume de horas trabalhadas desceu muito, relativamente ao previsto.

No cálculo do resultado dos indicadores acima apresentados não se contabilizaram as horas de suspensão, devido à Pandemia, porém no caso dos colaboradores vinculados devido a três gravidezes e a uma baixa prolongada, a taxa de ausências foi a mais elevada dos últimos anos.

Quanto aos Estágios Profissionais não ocorreram faltas e, no caso dos CEI+, só um deles faltou, pelo que as taxas dos indicadores se cumpriram.

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 2020, passíveis de serem avaliadas no final do 1º semestre.

INDICADORES	TAXA DE CONCRETIZAÇÃO SEMESTRAL	DADOS
Obter uma taxa de 80% de execução da formação interna prevista no Plano de Formação dos colaboradores	100%	O Plano de Formação envolvia 3 propostas de formação interna para o 1º semestre, as quais se cumpriram completamente.
Por ano 10% dos colaboradores frequentaram 40h de formação	11,7%	Devido à Pandemia, ocorreu pouca formação, contudo 4 colaboradores (em 34) já ultrapassaram 40h de formação..
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	64%	Neste semestre terminavam contrato 11 pessoas e não foram renovados 4 contratos. Significa que ocorreu uma taxa semestral de renovação de 64%.

2. Recursos Físicos

2.1 Recursos Físicos Existentes

Neste semestre a formação profissional decorreu em 6 concelhos (Peso da Régua, Chaves, Baião, Resende, Tabuaço, Armamar) 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 Junho	Serviços
Peso da Régua - Poiares	Propriedade da A2000	Antigo Colégio Salesiano de Poiares	Todos os serviços
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 Junho	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	
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
Murça	Cedência, pelo Município, da sala na Residência	1 sala 2 WC 1 refeitório	
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 EB1 Vila 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 alguns equipamentos, devido a novos cursos em funcionamento, segue-se a sua descrição:

Equipamentos	Nº	Local	Serviços
Aquecedores/Radiadores	11	Sede	Diversos serviços
Desumidificador	1	Sede	Diversos serviços
Videoprojectores	3	Sede	Diversos serviços
Mesas e cadeiras	6 mesas 18 cadeiras	Sede	Bar
Microondas	2	Armamar e Resende	T.O. 3.01
Telefones	10	Sede	Diversos serviços
Torres de desinfeção	10	Sede	Diversos serviços
Termómetros UT305R	13	Todos os locais	Diversos serviços

Segue-se o quadro com as 13 viaturas utilizadas e existentes na 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

Uma organização não é estanque nem inerte. As relações, entre os seus constituintes e com o meio circundante, criam um ritmo e processos próprios que a impelem a desenvolver-se e, vai ocorrendo um incremento organizacional.

Esse desenvolvimento resulta da melhoria contínua dos serviços, o que só é possível se a gestão monitoriza, avalia e reflete sobre os resultados promovendo uma cultura de aprendizagem incessante com o seu próprio desempenho, mas não só, o benchmarking e o benchlearning são também fatores de aprendizagem e de promoção de melhorias, ou até, de mudanças inovadoras que estabelecem rutura com o passado, tanto ao nível dos serviços, como a nível dos procedimentos, das metodologias e das tecnologias. Esta rutura, que também pode ser resultante de fatores/exigências provenientes do meio circundante e das suas necessidades trará sempre uma inovação organizacional.

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/metodologia/recurso existente, eliminação de processos/metodologias/recursos cuja relação custo/benefício não seja favorável para a organização ou, em agregação de um novo processo/metodologia/recurso cuja existência irá acrescentar valor à organização e rutura com o passado.

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.

Neste semestre, ocorreram algumas inovações/melhorias:

- **Devido à Pandemia implementou-se o Teletrabalho para evitar acumulação de pessoas num mesmo local.**
- **Efetuaram-se candidaturas a diversos financiadores com o objetivo de aumentar e melhorar a diversidade dos serviços.**
- **Renegociaram-se parcerias, com a finalidade de melhorar os serviços prestados (nomeadamente com os Municípios de Murça, Tabuaço, Sta. Marta de Penaguião)**
- **Implementou-se o uso da Escala EPR para avaliação da qualidade de vida, pois é a única aferida à população Portuguesa.**
- **Realizaram-se obras de melhoria nos WC do CAARPD e fizeram-se várias obras de manutenção no edifício de Poiães.**
- **Realizou-se formação interna com todos os colaboradores.**
- **Aplicou-se o inquérito de Cultura Organizacional para fundamentar a introdução de melhorias.**

Estas ações pretendem trazer mais valias aos clientes (em termos de mais e melhores serviços) à organização porque se concretiza a sua Missão e Visão ao responder às necessidades dos clientes e promovem um envolvimento maior dos parceiros.

Devido à suspensão dos serviços no pico da Pandemia COVID – 19, não houve tempo para realizar um Plano de Desenvolvimento/Inovação participado pelos diferentes stakeholders, apesar disso focaram-se as oportunidades que surgiram no semestre para poder produzir melhorias nos seguintes níveis:

1- Serviços (recursos e processos)

2- Marketing e Divulgação

3- Organizacional: Cultura e Gestão

Em Programa de Ação previram-se os seguintes indicadores, cujos resultados semestrais se avaliam no quadro abaixo:

INDICADORES	Nota Explicativa	Taxa
Plano de Melhorias: Obter uma taxa de 85% de concretização eficaz das ações de melhoria	Foram propostas 78 ações de melhoria. Neste semestre concretizaram-se 6, com 100% de eficácia. Apesar de eficazes, note-se que o nº. de ações ficou muito aquém do possível, devido à suspensão da atividade.	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"> - Prémio Caixa Social (Cidad'Ouro) – Sem resposta – não aprovada - INR - 2 projetos – Aprovados. - Município de Armamar: Acordo de apoio financeiro para ocupação de pessoas com deficiência moderada – Aprovado - Município de Tabuaço: Acordo de apoio financeiro para ocupação de pessoas com deficiência moderada – Aprovado - Município de Murça: Acordo de apoio financeiro para ocupação de pessoas com deficiência moderada – Aprovado - CLDS 4G – Murça – Aprovado <p>Candidaturas Pendentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Norte 2020 – Investimento de Proximidade, candidatura para construção de um elevador - BPI La Caixa - BPI Séniores – Envelhecimento Ativo – “Viver sem idade” - IPDJ – Programa Nacional de Desporto para Todos - “Torneio de Boccia” - AGIR – Prémio REN `20 (Promoção de emprego para pessoas vulneráveis) – “Agarrar o Trabalho” <p>Em 7 projetos com resposta, 6 foram aprovados.</p>	85,7%

INDICADORES	Nota Explicativa	Taxa
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 33 prospeções, 26 entidades aceitaram estabelecer acordo de parceria – a adesão foi de 79%. - CRIP - Em IAOQE ocorreram 2 prospeções e todas aceitaram; em AC foram efetuadas 12 prospeções e 4 entidades não aceitaram. Assim, em 14 prospeções, 4 entidades recusaram devido às especificidades dos clientes – a adesão foi de 71% - CAARPD – foi contactada uma nova entidade a qual aderiu – 100%. 	73%
Divulgação: divulgar e consciencializar 90% dos stakeholders para os valores, princípios e políticas da A2000, e impactos dos serviços (entrega de folhetos, N ^o reuniões)	Em 2020, decorre nos concelhos de Armamar, Tabuaço e Murça o Projeto "Direito de Ser" (INR) que envolve uma distribuição e uma pequena exposição pública mensal, nos 3 concelhos, sobre os direitos humanos e da PCDI.	--
Cultura Organizacional: Implementar medidas de melhoria ao nível da cultura organizacional	Efetuuou-se um dia de formação interna neste semestre, onde metade dos colaboradores frequentaram formação sobre a Escala de Avaliação da Qualidade de Vida, e a outra metade analisou as definições da Missão e Visão da A2000, propondo novas versões.	--

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.

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 da Qualidade

O Plano da 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 da Qualidade compila todas as ações de melhoria/ corretivas resultantes de ocorrências, sugestões, auditorias e reclamações, e ainda o 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. No final da concretização de cada ação é medido o seu nível de concretização, retratando o grau de eficácia dos serviços e do funcionamento da A2000.

1.1.1 Ações de Melhoria/ Corretivas implementadas/ a implementar

Até ao final do 1º semestre o Plano da Qualidade reuniu 123 **ações** provenientes de sugestões, reclamações, auditorias e análise dos indicadores do Relatório e Cotas de 2019.

Tipo de Constatação	Tipo de Ação			
	A. Melhoria	Correção	A. Corretiva	Sem possibilidade de alteração
Sugestão (Colaboradores)	5	--	--	0
Sugestão (Clientes)	9	--	--	0
Análise dos Indicadores	25	--	--	0
Auditoria	34	19	31	0
Reclamação	0	--	--	0
TOTAL	73	19	31	0

Assim:

Das 123 ações estão:

- **Concluídas:** 53 (43%). O seu grau de eficácia foi de 100% (todas foram eficazes)
- **Em resolução estão:** 26 (21%)
- **Abertas estão:** 44 (36%)

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 Semestral
Responder a 100% das reclamações recebidas e dentro do prazo	Não existiram reclamações.	--
Obter uma taxa de 90% de eficácia de todas as ações corretivas	Todas as ações corretivas fechadas foram eficazes.	100%
Obter uma taxa de 90% de eficácia das ações de melhoria sugeridas	Constam no Plano da Qualidade 73 ações de melhoria, das quais 6 foram fechadas e eficazes.	100%
Obter uma taxa de 90% de eficácia das medidas para prevenir o risco	Foram identificados os Riscos organizacionais e de cada serviço, com a colaboração de todos os colaboradores. Foi definida a frequência de cada risco identificado, e a sua perigosidade, para melhor se definir a priorização da intervenção. Posteriormente, definiram-se as medidas e elaborou-se um Plano de Tratamento de Riscos (incluído no Plano da Qualidade), com data para monitorização e avaliação. Mas, apenas no final do ano se conseguirá avaliar algumas medidas.	--
Executar 100% das auditorias Planeadas	Das 2 auditorias planeadas para o primeiro semestre, apenas uma foi efetuada.	50%

2. Constrangimentos e Melhorias

Relativamente à monitorização semestral 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 39 indicadores estabelecidos no Programa de Ação, relativamente aos diversos serviços, o que resultou num total de 57 resultados. Destes concretizaram-se 43 nas taxas previstas.

Assim, a taxa de concretização dos objetivos do Programa de Ação, previstos para o semestre foi de 77%. A esta baixa percentagem não é alheio a facto do semestre ter sido reduzido de 124 dias úteis, para 71 nuns serviços e a 52 dias, noutros, no quadro abaixo analisam-se 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%	Cumpriram-se, nas taxas previstas, 13 dos 15 objetivos avaliados: a execução financeira e a taxa de integração profissional ficou fora do previsto. A execução financeira, devido à Pandemia COVID-19, desviou-se do previsto.
FPIF	100%	O curso realizado concretizou os objetivos previstos.
IPI	80%	A Pandemia impediu que a equipa técnica da IPI desempenhasse as suas funções junto das crianças e seus significativos. Apesar de algumas famílias terem aceite a intervenção por videoconferência, foram poucas. As crianças foram bastante prejudicadas, em termos de estimulação das suas competências deficitárias, por isso os PI's são inconclusivos.
EC	--	O Plano Operacional cumpriu-se nos 52 dias, mas as atividades não foram retomadas, durante o 1º semestre, pelo que todas as atividades planeadas não se cumpriram e os PI's também não.
CRIP	70%	Devido à Pandemia não iniciaram novos cursos, logo houve menor procura do IAOQE e alguns AC também foram interrompidos, tendo-se perdido a oportunidade de integração no mercado de trabalho. Medir a execução financeira a meio do ano é sempre um pouco enganador, pois como o IEFP apenas paga no término das medidas, só no final do ano se obtém um dado real.
CAARPD	75%	As medidas de segurança impostas pela Tutela, devido à COVID-19, impuseram mudanças significativas na higiene e distanciamento, promovendo um maior gasto financeiro (viaturas, material de limpeza e EPI) e o envolvimento de mais recursos humanos para o desenvolvimento das atividades, bem com os PI's não foram trabalhados. Devido à suspensão das atividades o Plano Operacional inicial não foi cumprido.
Projetos cofinanciados pelo INR	--	Os projetos do INR começaram em junho as atividades com os participantes, pelo que os dados são escassos, no entanto estava previsto que os participantes fizessem mini-experiências em mercado de trabalho, o que não será possível acontecer.
Recursos Humanos	71%	A assiduidade dos colaboradores, neste semestre foi a pior de muitos anos, pela suspensão devido à Pandemia, pela simultaneidade da existência de 3 grávidas e, ainda de uma baixa prolongada (6 meses). O objetivo da renovação não se concretizou na taxa prevista, pois os contratos que terminaram durante a suspensão devido à COVID-19 não foram renovados.
Desenvolvimento e Inovação	100%	Neste semestre os objetivos concretizaram-se, mas a maior parte é anual, pelo que será necessário consolidar melhor a sua execução.

	Taxa Concretização dos objetivos do PAO	Constrangimentos
Plano da Qualidade	60%	Devido à suspensão por Pandemia o nível de concretização das ações previstas foi muito baixo.

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	A situação provocada pela Pandemia é incontornável, mas como os projetos prosseguem, poderá haver uma recuperação de execução financeira e física, à posteriori. Já a taxa de integração, não sofrerá melhorias, até porque alguns formandos não foram integrados devido a questões de segurança relacionadas com o COVID-19, levantadas pelas entidades. Para esta nova situação ainda não se encontrou uma solução, pelo que se vai analisando caso a caso.
EC	O início das atividades depende das orientações da DGS, mas assim que saíam e existam condições, reiniciam-se as atividades.
CRIP	Como medida motivacional para as empresas integrarem profissionalmente mais PCDI's, propõe-se a realização de um vídeo promocional, para apresentação nas redes sociais, sobre as medidas de apoio à empregabilidade de PCDI's e sobre as mais valias das integrações profissionais.
CAARPD	No próximo semestre terá que se trabalhar mais exaustivamente os objetivos dos PI's, ou reformular alguns, para melhorar a sua eficácia.
Projetos cofinanciados pelo INR	De acordo com a evolução da Pandemia, terá que se adaptar o programa de ação.
Recursos Humanos	Relativamente à assiduidade, foi já pensado que esta tenha repercussão na avaliação de desempenho, por forma a que todos a valorizem de igual modo. A taxa de retenção depende sempre da capacidade financeira, que por sua vez depende da execução física e, neste semestre ficou muito abaixo do previsto. No segundo semestre, este dado será tido em conta, pois é possível que não haja rescisões se a execução for maior do que neste semestre.
Plano da Qualidade	Efetuar a monitorização mensal das ações a implementar em equipa, para que haja uma maior implementação das medidas.

Em suma:

A execução do 1º semestre, devido à Pandemia da COVID-19, ficou muito à quem do previsto em Programa de Ação, em todos os serviços. Mesmo descontado o período de suspensão e analisando a execução efetiva, houve alguns serviços que mantiveram indicadores abaixo do esperado, pois todas as ações que envolviam estágios, contactos em entidades e visitas (domiciliárias ou a entidades) foram condicionadas ou interditas.

Prevendo que a Pandemia se mantenha, há necessidade de contornar esta situação e repensar alternativas e novas formas de trabalho, para não prejudicar os clientes, nem a execução dos serviços.

PARTE II – ANÁLISE DE CONTAS

BALANÇO EM 30 DE JUNHO DE 2020

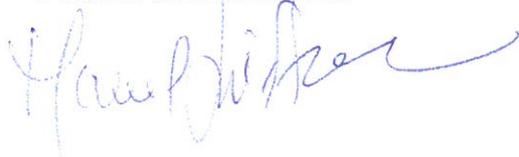
RUBRICAS	Notas	Datas	
		30/06/2020	30/06/2019
ACTIVO			
Activo não corrente			
Activos fixos tangíveis		2 792 263,61	155 499,66
Bens do património histórico e cultural			
Propriedades de investimento		8 892,27	7 292,42
Activos intangíveis			
Investimentos financeiros		130 000,00	142 000,00
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros			
Subtotal		2 931 155,88	304 792,08
Activo corrente			
Inventários			
Clientes		5 439,09	5 463,95
Adiantamentos a fornecedores			
Estado e outros Entes Públicos		236,03	
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros			
Outras contas a receber		4 971 228,68	2 000 544,70
Diferimentos		710 028,73	
Outros activos financeiros			
Caixa e depósitos bancários		46 294,82	58 762,89
Subtotal		5 733 227,35	2 064 771,54
Total do activo		8 664 383,23	2 369 563,62
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			
Fundos patrimoniais			
Fundos			
Excedentes técnicos			
Reservas			
Resultados transitados		199 180,49	147 688,70
Excedentes de revalorização			
Outras variações nos fundos patrimoniais		1 441,00	1 441,00
Resultado Líquido do período		29 250,16	11 396,88
Total do fundo do capital		229 871,65	160 526,58
Passivo			
Passivo não corrente			
Provisões			15 307,58
Provisões específicas			
Financiamentos obtidos		0,00	0,00
Outras contas a pagar			
Subtotal		0,00	15 307,58
Passivo corrente			
Fornecedores		3 067,12	3 856,04
Adiantamentos de clientes			
Estado e outros Entes Públicos		17 484,16	22 649,55
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros			
Financiamentos obtidos		0,00	0,00
Diferimentos		4 611 816,13	1 786 206,56
Outras contas a pagar		3 748 410,66	344 691,80
Outros passivos financeiros		15 733,51	36 325,51
Subtotal		8 396 511,58	2 193 729,46
Total do passivo		8 396 511,58	2 209 037,04
Total dos fundos patrimoniais e do passivo		8 626 383,23	2 369 563,62

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZA A 30 DE JUNHO DE 2020

	Notas	PERÍODOS	PERÍODOS
		30/06/2020	30/06/2019
Vendas e serviços prestados		16 408,86	13 481,40
Subsídios, doações e legados à exploração		700 778,73	759 072,46
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		-90 895,39	-86 777,45
Gastos com o pessoal		-320 371,60	-414 706,55
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)			
Provisões (aumentos/reduções)			
Provisões específicas (aumentos/reduções)			
Aumentos/reduções de justo valor			
Outros rendimentos e ganhos		62 680,70	49 767,19
Outros gastos e perdas		-219 050,54	-263 028,96
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		149 550,76	57 808,09
Gastos/reversões de depreciação e de amortização		-109 131,78	-42 939,09
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		40 418,98	14 869,00
Juros e rendimentos similares obtidos		0,00	0,00
Juros e gastos similares suportados		-11 168,82	-3 472,12
Resultados antes de impostos		29 250,16	11 396,88
Imposto sobre o rendimento do período			
Resultado líquido do período		29 250,16	11 396,88

POIARES - PESO DA RÉGUA, 30 DE JUNHO 2020

O TÉCNICO OFICIAL DE CONTAS



A DIREÇÃO

António José Martins da
 Raquel Antonieta Gomes Teixeira
 João André
 Maria Solange de Luís Henriques
 Manuel Luís da Silva

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 2020, constata-se um resultado líquido do exercício no montante de €29.250,16 (no 1º semestre de 2019 foi no valor de €11.396,88), sendo por isso um indicador positivo para o 2º semestre.

Em conclusão, da análise dos documentos apresentados pode antever-se que o exercício de 2020, se não ocorrer nenhuma situação extraordinária, apresentará um resultado líquido do exercício positivo.

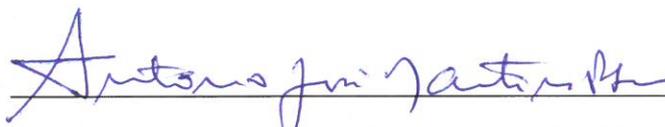
O Relatório Semestral foi elaborado com a colaboração dos seguintes elementos:

- Técnicos: Ana Antunes, Lara Carnide
- Chefe de Secção Administrativa: Sofia Pereira
- Contabilista Certificado: Manuel José Ferreira Franco

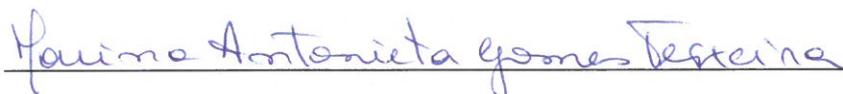
A sua compilação foi efetuada pela Diretora Técnica em estreita colaboração com os Diretores Executivo e de Serviços Administrativos.

Poiares, 17 de agosto de 2020.

A DIREÇÃO,



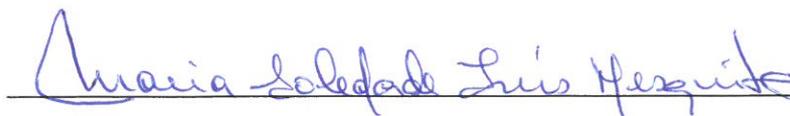
(António José Martins Ribeiro, Presidente)



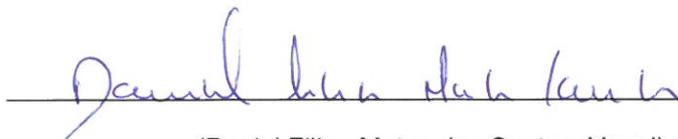
(Marina Antonieta Gomes Teixeira, Vice-Presidente)



(Artur Manuel da Silva Guedes, Secretário)



(Maria Soledade Luís Mesquita, Tesoureira)



(Daniel Filipe Matos dos Santos, Vogal)