

2013

RELATÓRIO E CONTAS



**ASSOCIAÇÃO 2000 DE APOIO AO
DESENVOLVIMENTO – A2000**

AV. 25 DE ABRIL, Nº 39
5030-481 SANTA MARTA DE
PENAGUIÃO

TEL.: 254 822 046 / TLM.: 93 55 75 882

E-MAIL: a2000@a2000.pt

WEB SITE: www.a2000.pt

FAX: 254 822 047



ÍNDICE

Pág.

INTRODUÇÃO	3
Parte 1: ANÁLISE DAS AÇÕES EXECUTADAS	5
CAPÍTULO 1 - AÇÕES EM EXECUÇÃO	6
1. Serviços Formativos	6
1.1 Cronograma e localização	6
1.2 Caracterização dos stakeholders	8
1.3 Objetivos e Operacionalização	10
1.4 Desistências	12
2. Serviços Não Formativos	13
2.1 Cronograma e localização	13
2.2 Caracterização dos Stakeholders	14
2.3 Objetivos e Operacionalização	16
CAPÍTULO 2 - PARTICIPAÇÃO DOS STAKEHOLDERS	21
1. Diagnóstico das Necessidades	21
1.1 Diagnóstico de Necessidades Sociais e Necessidades Formativas	21
2. Plano Individual (PI)	21
3. Avaliação de Satisfação dos Stakeholders	22
3.1 Avaliação de Satisfação dos Formandos	22
3.2 Avaliação de Satisfação dos Clientes dos Serviços Não Formativos	24
3.3 Avaliação de Satisfação dos Colaboradores	24
3.4 Avaliação de Satisfação das Parcerias/A2000	25
3.4.1 Avaliação da A2000 pelos Parceiros	25
3.4.2 Avaliação dos Parceiros pela A2000	27
3.5 Avaliação de Satisfação dos Fornecedores/A2000	28
3.5.1 Avaliação da A2000 pelos Fornecedores	28
3.5.2 Avaliação dos Fornecedores pela A2000	28
3.6 Avaliação de Satisfação dos Financiadores/A2000	29
3.6.1 Avaliação da A2000 pelos Financiadores	29
3.6.2 Avaliação dos Financiadores pela A2000	29
3.7 Avaliação de Satisfação Voluntários	29
4. Avaliação de Impacto pelos Stakeholders	30
4.1 Avaliação de Impacto efetuada pelos Clientes	30
4.2 Avaliação de Impacto efetuada pelos Colaboradores	31
4.3 Avaliação de Impacto efetuada pelos Parceiros	31
4.4 Avaliação de Impacto efetuada pelos Fornecedores	32
5. Outras Participações	32
6. Interação da A2000 com a comunidade	34
CAPÍTULO 3 – RECURSOS A ENVOLVER	35
1. Recursos Humanos	35
1.1 Assiduidade dos colaboradores	35

1.2 Plano de Desenvolvimento do Colaborador Interno	35
1.3 Envolvimento na Gestão	37
1.4 Apreciação dos Recursos Humanos	38
1.4.1 Recursos Humanos Provenientes de anos transatos e contratados em 2013	38
1.4.2 Recursos Humanos que colaboraram através de outras medidas	39
2. Recursos Físicos	39
2.1 Recursos Físicos Existentes	39
 CAPÍTULO 4 - INOVAÇÃO	 41
 CAPÍTULO 5 - MONITORIZAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	 45
1. Avaliação do Plano de Qualidade	45
1.1 Ações de Melhoria/ Corretivas/ Preventivas implementadas/ a implementar	45
1.2 Objetivos e Operacionalização	46
2. Constrangimentos	47
2.1 Constrangimentos ao nível da execução global do Programa de Ação e Orçamento para 2013	47
2.2 Outros Constrangimentos	50
3. Melhorias	50
3.1 Outras Melhorias	51
4. Síntese da avaliação do grau de concretização dos Processos da A2000 e dos Princípios EQUASS e ISO 9001	51

INTRODUÇÃO

O Relatório e Contas é uma ferramenta que, no geral, compila a taxa de execução de todas as ações previstas para 2013; indica-nos também quais os desvios e quais as ações corretivas a propor para o ano seguinte.

O Relatório e Contas de 2013 é constituído por duas partes:

- **Parte I – Análise das Ações Executadas**

Comporta 5 capítulos: Ações Executadas; Participação dos Stakeholders; Recursos Envolvidos; Inovação; Monitorização do Sistema de Gestão da Qualidade

- **Parte II – Análise das Contas**

Comporta o Balanço e a Demonstração de Resultados por Naturezas

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

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

➤ SERVIÇOS FORMATIVOS

- ✓ **Tipologia 2.3 – Formações Modulares Certificadas (POPH)** - envolveu 7 áreas formativas, as quais abrangeram 57 UFCD's, tendo abrangido 1028 formandos que concretizaram um volume de 42750 horas.
- ✓ **Tipologia 6.2 – Qualificação de pessoas com deficiência ou incapacidade (POPH)** - envolveu uma área formativa, ministrada a 55 formandos que concretizaram um volume de 45120 horas.
- ✓ **Formação não Financiada – Formação Pedagógica Inicial de Formadores** - envolveu 44 formandos e concretizou um volume de 4053 horas.

➤ SERVIÇOS NÃO FORMATIVOS

- ✓ **Gabinete Psicossocial (GPS)** que envolveu: atendimento e intervenção psicossocial para famílias e indivíduos; Oficina dos Sorrisos para 10 pessoas com deficiência grave; Espaços de Convívio em 4 freguesias (Medrões, S. João de Lobrigos, Sever, S. Miguel de Lobrigos) com ações diversas para 71 idosos e 9 desempregados;

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

- ✓ **Intervenção Precoce na Infância (IPI)** para 30 crianças dos 0 aos 6 anos de idade.

- ✓ **Centro de Recursos para a Inclusão Profissional (CRIP)** que envolve 3 serviços: - Informação, avaliação, e orientação para a Qualificação Emprego (IAOQE); Apoio à Colocação (AC) e Acompanhamento Pós-Colocação – que atendeu um total de 38 clientes.
- ✓ **Clínica Social** que envolveu a prestação de serviços terapêuticos (Fisioterapia, Terapia da fala, Psicologia, Terapia Ocupacional) à comunidade a preços baixos, de acordo com o rendimento familiar, numa previsão, tendo atendido 20 clientes externos e 27 internos.

Todas estas ações, de ambos os serviços, envolveu a **“Participação dos Stakeholders”** retratada no Capítulo 2, bem como a sua avaliação de satisfação.

Os **“Recursos Humanos”** envolvidos foram 44 pessoas com vínculo contratual, 7 estagiários e 4 pessoas com a Medida de Emprego “Contrato de Emprego Inserção”.

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

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

A A2000, nos anos transatos teve alguma dificuldade de tempo para ministrar formação internamente aos seus colaboradores, neste ano contratou um formador externo para ministrar formação aos colaboradores e recorreu à FORMEM para obter 2 cursos de 25h cada, no âmbito da Tipologia 6.4 – Qualidade dos Serviços e Organizações, o que foi também uma inovação.

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

Por fim, apresentam-se as Contas de 2013, através da análise do Balanço e da Demonstração de resultados por naturezas, ambos à data de 31 de dezembro de 2013, bem como a Certificação das Contas e Relatório e Parecer do conselho Fiscal.

Parte 1: ANÁLISE DAS AÇÕES EXECUTADAS

CAPÍTULO 1 - AÇÕES EM EXECUÇÃO

1. Serviços Formativos

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

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

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

1.1 Cronograma e localização

Projetos formativos iniciados em 2012:

A Tipologia 2.3: envolveu 7 áreas formativas as quais abrangeram 57 UFCD's que foram ministradas entre janeiro e junho de 2013 em 6 locais como se pode observar no quadro seguinte.

ÁREAS FORMATIVAS Tipologia 2.3 – Formações Modulares Certificadas (POPH)	Locais	Horas Ministradas
Serviços de Apoio a Crianças e Jovens	- Stª Marta de Penaguião (SMP) - S. João de Lobrigos - SMP - Oliveira - Mesão Frio - Mesão Frio - Vilarandelo - Valpaços	725H
Saúde	- Stª Marta de Penaguião (SMP) - S. João de Lobrigos - SMP - Oliveira - Mesão Frio - Mesão Frio - Vilarandelo - Valpaços	1075H
Hotelaria e Restauração	- Stª Marta de Penaguião - S. João de Lobrigos - SMP - Oliveira - Mesão Frio	125H
Turismo e Lazer	- Stª Marta de Penaguião - Mesão Frio	150H
Secretariado e Trabalho Administrativo	- Mesão Frio - Vilarandelo - Valpaços	150H
Ciências informáticas	- Mesão Frio - Sabrosa	100H
Trabalho Social e Orientação	- Vilarandelo - Valpaços	50H
TOTAL		2375H

A Tipologia 2.3 executou toda a formação prevista para o ano de 2013.

A Tipologia 6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência ou Incapacidade:

ÁREAS FORMATIVAS Tipologia 6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência ou Incapacidade (POPH)	Local	Período	Horas Ministradas
Curso 1 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade*	- Santa Marta de Penaguião	01-01-2013 a 28-01-2013	116h
Curso 2 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade*	- Santa Marta de Penaguião	01-01-2013 a 26-02-2012	230h
Curso 3 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade*	- Santa Marta de Penaguião	01-01-2013 a 27-05-2013	590h
Curso 4 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade*	- Santa Marta de Penaguião	01-01-2013 a 24-06-2013	704h
Curso 5 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade*	- Santa Marta de Penaguião	01-01-2013 a 19-09-2013	950h
Curso 6 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade*	- Santa Marta de Penaguião	01-01-2013 a 31-12-2013	1368h
TOTAL			3958h

Nota:

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

ÁREAS FORMATIVAS Tipologia 6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência ou Incapacidade (POPH)	Local	Período	Horas ministradas
Curso 7 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade	- Santa Marta de Penaguião	01-03-2013 a 31-12-2013	1128h
Curso 8 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade	- Santa Marta de Penaguião	01-09-2013 a 31-12-2013	504h
Curso 9 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade	- Santa Marta de Penaguião	01-11-2013 a 31-12-2013	240h
Curso 10 - Assistente Familiar e de Apoio á Comunidade	- Santa Marta de Penaguião	02-12-2013 a 31-12-2013	114h
TOTAL			1986 H

A Tipologia 6.2 ministrou toda da formação prevista para o ano de 2013.

Projetos previstos e inovadores:

Ações de Formação não financiadas:

Previram-se duas ações: Formação Pedagógica Inicial de Formadores e Certificação de Motoristas para Transporte Coletivo de Crianças, mas esta ainda não foi homologada pela DGV, pelo que apenas a Formação Pedagógica Inicial teve início em 2013.

ÁREA FORMATIVA (Ações não financiadas)	Local	Período	Horas Ministradas
Formação Pedagógica Inicial de Formadores	- Santa Marta de Penaguião	18-2-2013 a 5-4-2013	96h
Formação Pedagógica Inicial de Formadores	- Mesão Frio	8-5-2013 a 27-6-2013	90h
Formação Pedagógica Inicial de Formadores	- Mirandela	17-06-2013 a 7-8-2013	90h
Formação Pedagógica Inicial de Formadores	- Santa Marta de Penaguião	28-10-2013 a 17-12-2013	90h
TOTAL			366h

Previu-se a realização de 2 cursos de Formação Pedagógica Inicial com uma média de 15 pessoas cada. Realizaram-se quatro que envolveram 45 pessoas, assim ministrou-se o dobro dos cursos previstos, mas com uma média de formandos, por grupo, menor que o previsto (15). De qualquer forma superou-se a previsão do volume de horas ministradas.

Em suma:

Neste ano o volume total de formação previsto foi de 94072h. Foram executadas 91675,2h, ou seja, em termos de volume de formação obteve-se uma taxa de execução de 97,5%.

1.2 Caracterização dos stakeholders

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

➤ População-Alvo

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

Tipologias	Nº de Formandos		Total
	Sem Def.	Com Def.	
2.3 – Formações Modulares Certificadas (POPH)	1028	0	1028
6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência (POPH)	0	55	55
Formação Pedagógica Inicial de Formadores	45	0	45
TOTAL	1073	55	1128

➤ Financiadores

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

O POPH financiou também a ação de IAOQE (Informação, Avaliação, Orientação, Qualificação para o Emprego) do Centro de Recursos para a Integração Profissional (CRIP).

➤ Parceiros

Os parceiros são elementos vitais que enriquecem a execução da formação, garantindo as condições que, a A2000 sozinha, teria dificuldade em assegurar. Alguns são comuns aos vários projetos outros são específicos de cada projeto. O seu papel também varia, podendo passar apenas pela divulgação, ou pela cedência de instalações ou pela aceitação de estagiários.

Tipologias	Parcerias estabelecidas
2.3 – Formações Modulares Certificadas (POPH)	Parcerias estabelecidas: - Freguesias de Mesão Frio: Oliveira e Vila Jusã - Freguesia de Sta. Marta Penaguião: S. João de Lobrigos - CLDS de Mesão Frio - Sabrosa: APPACDM de Sabrosa - Valpaços: Casa do Povo de Vilarandelo Estabeleceu-se uma nova parceria em 2013.
6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência (POPH)	Parcerias - Empresas e IPSS's do concelho de Vila Real que acolheram formandos em FPCT: Centro Social e Paroquial Santo António; Minerva Transmontana, Tipografia, Lda.; Santa Casa da Misericórdia de Vila Real; Bricomarché; Agrupamento de Escolas Diogo Cão; Filandorra; Adega Cooperativa de Vila Real; Companhia Portuguesa de Hipermercados, SA – Jumbo Vila Real; Recheio Cash & Carry, S.A.; Catalão & Filhos, Lda.; Lar de Nossa Senhora das Dores; Café Pastelaria Nova Pompeia, Lda.; Adega Cooperativa de Vila Real; Infantário de Vila Real; Centro Social e Paroquial de Constantim; Anjos & Vilela Lda.; Real Office, Informática e Papelaria Lda.; Fundação da Casa de Mateus; Dom Texto Artes Gráficas e Publicidade; Realtravagem, acessórios para automóveis, Lda.; Lda.; Dibinorte – Distribuidora de Bebidas do Norte, Lda.; Centro Social e Paroquial de Mateus; Nervir – Associação Empresarial. - Empresas e IPSS's do concelho de Sta. Marta de Penaguião que acolheram formandos em FPCT: Escola EB 2.3 de Santa Marta de Penaguião; Centro Social e Paroquial de São Miguel de Lobrigos; Sérgio Ricardo Freitas Oliveira; Café Porto Douro; Fernandes e Novo Lda. - Empresas e IPSS's do concelho de Peso da Régua que acolheram formandos em FPCT: Infantário o Baguinho; Delicious Healing, Lda; Dourooffice, Lda.; Museu do Douro; F.M.I.R. – A.F. Moreira; Câmara Municipal do Peso da Régua; Associação de Assistência Nossa Senhora das Candeias; Sociedade Agrícola Quinta Seara D'Ordens; José Monteiro Alminhas – Restaurante o Maleiro; Manuel de Sousa & Filhos, Lda; Dourall – Unipessoal, Lda.; Restaurante Castas & Pratos, Lda.; Churrasqueira Tio Manel; - Entidades de Baião que acolheram formandos em FPCT: Santa Casa da Misericórdia de Baião (Lar Santa Marinha do Zêzere).

Tipologias	Parcerias estabelecidas
	- Empresas e IPSS's do concelho de Mesão Frio que acolheram formandos em FPCT: Irmandade da Sta Casa da Misericórdia de Mesão Frio. - Empresas e IPSS's do concelho de Resende que acolheram formandos em FPCT: Santa Casa da Misericórdia de Resende. Efetuaram-se, em 2013, 33 novas parcerias, num total de 44.
Formação Pedagógica Inicial de Formadores	CLDS - Mesão Frio; Junta de Freguesia de S. Nicolau; Prioridade Definida – Mirandela.

Em suma: Foram estabelecidas 53 parcerias, das quais 36 foram novas parcerias.

➤ Fornecedores

A A2000 efetua contratos de prestação de serviços com empresas para fornecimento de bens e serviços, pelo que se efetuaram 21 contratos com fornecedores por ajuste direto (dos quais alguns já foram fornecedores da A2000 no ano transato), ao abrigo da contratação pública, os fornecedores foram selecionados atendendo à qualidade dos bens/serviços e preço.

1.3 Objetivos e Operacionalização

O grau de concretização dos objetivos dos serviços formativos, para o ano de 2013, foi o seguinte:

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos		
	2.3 (POPH)	6.2 (POPH)	Formação Não Financiada (FNF)
Obter um nº de Pré-inscrições 25% superior ao número de vagas existentes	126%	142%	8%
Obter 90% de taxa de Execução Física	99,09%	96,4%	96,52%
Obter 98% de taxa de Execução Financeira	90%	93%	100%
Obter 95% de taxa de certificação	99,9%	80%	100%
Obter uma taxa de rescisão/desistência de contrato inferior a 11%	0,2%	12%	2,2%
Obter uma taxa assiduidade de 90%	99,2%	99%	97,89%
Obter uma taxa de 70% de integração profissional dos clientes com incapacidade que terminaram formação em 2013	Não se Aplica	67%	Não se Aplica

O quadro seguinte apresenta os dados e as explicações, por Tipologia de Intervenção, relativamente aos resultados obtidos.

Objetivos Previstos	T.I.	Notas Explicativas
Obter um nº de Pré-inscrições 25% superior ao número de vagas existentes	2.3	Inscreveram-se para os 57 cursos 2468 pessoas. Foram selecionadas 1028 pessoas. No primeiro contacto com as pessoas selecionadas para os cursos, 35,8% desistiram. Recorrendo-se aos restantes inscritos.
	6.2	Inscreveram-se 37 pessoas na A2000, foram selecionadas 26.
	FNF	Ocorreram duas inscrições acima das utilizadas para as ações implementadas.
Obter 90% de taxa de Execução Física	2.3	Volume de formação previsto, face aos 57 cursos: 42950h. Volume executado: 42559,2h Executaram-se mais cursos do que o previsto no Programa de Ação e Orçamento, por solicitação das entidades parceiras. Executou-se 99% do volume de formação previsto em candidatura, a diferença deve-se a três desistências e a faltas dos formandos.
	6.2	Volume previsto, face às horas ministradas: 46982h Volume executado: 45120h Executou-se 96,4% do volume de formação previsto em candidatura - a diferença deve-se às rescisões e às faltas dos formandos.
	FNF	Em Programa de Ação previu-se a realização de 2 cursos, num total de 30 formandos, com um volume de 2880 horas. Superou-se o objetivo, pois realizaram-se 4 cursos num total de 366 horas ministradas, a 45 formandos, tendo-se executado um volume de 3996h, pois ocorreram 87h de faltas e uma desistência que se efetivou em 57h não assistidas. Considerou-se o primeiro curso como validação dos procedimentos e na reunião final de formadores, apenas houve um reparo na metodologia: as sessões passaram a ser planeadas de forma a que os formandos desempenhem o mais possível o papel de formador.
Obter 98% de taxa de Execução Financeira	2.3	A Taxa ficou abaixo do previsto, pois economizou-se nos recursos humanos.
	6.2	A Taxa ficou abaixo do previsto, pois economizou-se nos recursos humanos.
	FNF	Tudo foi executado conforme o previsto.
Obter 95% de taxa de certificação	2.3	Foram certificados 1027 pessoas, apesar de 1028 frequentarem formação - ocorreu 1 reprovação por ultrapassar o limite de faltas permitido. Obteve-se uma taxa de certificação de 99,9%.
	6.2	Todas as atividades foram executadas. Concluíram formação 15 formandos e foram certificados 12, os restantes 3 obtiveram aprovação na maior parte dos módulos, mas não em todos, pelo que não puderam ser certificados. Para a concretização deste objetivo realizaram-se: 902 visitas de acompanhamento a formandos em FPCT e contactos telefónicos com a entidade, 12 acompanhamentos a serviços, 545 atendimentos em gabinete e contactos telefónicos de clientes e familiares, 265

Objetivos Previstos	T.I.	Notas Explicativas
		acompanhamentos psicológicos, 27 prospeções de mercado; apoiaram-se 3 entidades nos processos de candidatura aos apoios do IEFP e encaminharam-se os restantes 9 processos de candidatura às medidas do IEFP para o CRIP. Foram realizadas 13 reuniões de equipa e 29 briefings.
	FNF	Taxa de certificação de 100%.
Obter uma taxa de rescisão/desistência de contrato inferior a 11%	2.3	Ocorreram três desistências. Obteve-se uma taxa de rescisão de 0,19%.
	6.2	Ocorreram seis desistências: 1 por emigração; 1 por gravidez de risco; 1 por se recusar a realizar FPCT e 3 por abandono da formação.
	FNF	Dos 45 formandos, desistiu 1, pois encontrou trabalho longe do local da formação.
Obter uma taxa assiduidade de 90%	2.3	Os formandos faltaram 290h. Obteve-se uma taxa de assiduidade de 99,3%.
	6.2	Os formandos faltaram 420h. Face ao volume previsto (46982h) foi 1% de faltas.
	FNF	Os formandos faltaram 87 horas.
Obter uma taxa de 70% de integração profissional dos clientes com incapacidade que terminaram formação em 2013	2.3	Não se Aplica
	6.2	Concluíram 15 formandos e foram integrados 10: 2 com integração ocupacional; 8 com Medidas de Apoio do IEFP. Todas as atividades foram executadas.
	FNF	Não se Aplica

1.4 Desistências

A) Tipologia 2.3 – Formações Modulares Certificadas

Ocorreram 3 desistências: uma por razões pessoais e familiares, outra por questões de incompatibilidade de horário e outra devido à rescisão do contrato de trabalho do formando, por parte da instituição que protocolou formação com a A2000.

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

Ocorreram seis desistências:

- uma por emigração e uma por gravidez de risco – quanto a estas a equipa não pode fazer qualquer intervenção.
- duas por decisão das respetivas famílias, pois os formandos não tinham direito a bolsa e as famílias consideraram que não lhes era rentável, e não atenderam às necessidades específicas dos formandos apesar da intervenção da equipa.
- um formando desistiu devido ao seu percurso de toxicodependência que entretanto se agravou e, apesar das intervenções da equipa técnica e do CRI (Centro de Respostas Integradas de Vila Real) não se obteve sucesso.

- uma formanda desistiu na fase de FPCT porque considerava que esta era muito cansativa, e apesar de propostas de outros locais de FPCT não quis aceitar nenhuma, apontando-lhes sempre muitos inconvenientes, pelo que se deduziu que não tinha interesse na integração profissional.

C) Formação não Financiada

Houve uma desistência pelo facto do formando ter arranjado trabalho longe do local da formação.

2. Serviços Não Formativos

No Programa de Ação e Orçamento previu-se a execução de 6 projetos, porém não foram aprovadas três candidaturas (Tipologias 6.15 – Educação para a Cidadania; 7.2 – Planos para a Igualdade e 7.7 – Projetos de Intervenção no combate à Violência de Género (POPH)) e no caso da candidatura para construção de instalações (PRODER – Medida 3.2 Melhoria da Qualidade de Vida - Ação 3.2.2 Serviços Básicos para a População Rural), esta foi recusada porque a Câmara Municipal não disponibilizou o terreno solicitado.

Previu-se o alargamento da parceria Gabinete Psicossocial (GPS) a mais uma Freguesia (Fornelos), mas tal não se concretizou. Ainda neste serviço previu-se a realização de 8 ações, porém devido ao incumprimento do Protocolo de Parceria por parte da Câmara Municipal de Sta. Marta de Penaguião, a ação “Férias Ativas” não se realizou e a ação “Oficina dos Sorrisos” não foi alargada a todas as tardes como previsto.

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

2.1 Cronograma e localização

Serviços não formativos iniciados em 2012, com continuidade em 2013:

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



Serviços não formativos iniciados em 2013:

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

2.2 Caracterização dos Stakeholders

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

➤ **População-Alvo**

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

Serviços	Crianças		Adultos		Idosos	Total
	Com Def.	Sem Def.	Com Def.	Sem Def.		
Gabinete Psicossocial (GPS)	0	0	27	94	71	182 ⁽¹⁾
Intervenção Precoce na Infância (IPI)	37	8	--	40	--	85
Centro de Recursos para a Inclusão Profissional (CRIP)	--	--	38	--	--	38 ⁽²⁾
Clínica Social (CS)	--	7	--	13	--	20 ⁽³⁾
Clinica Social (Clientes internos, provenientes de outros serviços)	--	--	27	--	--	27 ⁽³⁾

Notas:

⁽¹⁾ - Gabinete psicossocial: Estavam previstos 150 clientes, no entanto, este número foi ultrapassado devido à grande afluência de pessoas nos workshops temáticos. Como não foi executada a ação "Férias Ativas" as potenciais crianças participantes não constam como clientes.

⁽²⁾ - O Centro de Recursos só pode intervir após o encaminhamento e autorização Centro de Emprego de Vila Real, o que contribuiu para a não concretização dos objetivos ao nível do número de destinatários. Dos 38 clientes acompanhamentos pelo Centro de Recursos apenas 2 dos clientes não foram situações sinalizadas pela A2000 ao Centro de Emprego. Dos 38 clientes, houve duas desistências e 13 ainda serão intervencionados em 2014. Saliente-se ainda que o encaminhamento pelo Centro de

Emprego é na maioria das vezes demorada e, no que diz respeito à medida Apoio à Colocação, os o Centro de Emprego revela dificuldade em compreender a fundamentação dos encaminhamentos.

- (³) – No Plano de Serviço da CS previu-se o atendimento de 40 clientes externos neste ano. 2013 funcionará como o ano de validação do serviço Clínica Social. A CS atende pessoas que frequentam a Oficina dos Sorrisos e a Formação Profissional (Tipologia 6.2) e algumas destas pessoas frequentam mais do que uma terapia, pelo que se contarmos pelo número de intervencionados teríamos 36.

➤ Financiadores

Serviços	Financiadores
Gabinete Psicossocial	Freguesias de: S. João de Lobrigos, S. Miguel de Lobrigos; Sever (¹).
Intervenção Precoce na Infância	Ministério da Solidariedade e Segurança Social
Centro de Recursos para a Inclusão Profissional	POPH e IEFP

Nota:

- (¹) – Os protocolos de parceria com o Município de Sta. Marta de Penaguião e a Freguesia de Medrões foram cancelados por incumprimento daqueles parceiros.

➤ Parceiros

Os serviços sociais prestados pela A2000, no âmbito do GPS, foram concebidos para serem prestados em parceria e só são possíveis graças à participação e cooperação dos parceiros (alguns dos quais financiadores, em simultâneo). Quanto à IPI, o Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância (SNIPI) determinou os parceiros efetivos, logo à partida.

Serviços	Parceiros Específicos
Gabinete Psicossocial	Freguesias de: S. João de Lobrigos, S. Miguel de Lobrigos; Sever.
Intervenção Precoce na Infância	Ministério da Saúde - Centro de Saúde de Sta. Marta de Penaguião; Ministério da Educação - Agrupamento de Escolas Diogo Cão; Ministério da Solidariedade e Segurança Social - Centro Distrital de Segurança Social de Vila Real
Centro de Recursos para a Inclusão profissional	Centro de Emprego de Vila Real; APPACDM de Sabrosa Parceiros de FPCT: Vila Real: Surreyter; Centro Social e Paroquial de Constantim; Irmãos Leite; Adega Cooperativa; VC – Power; BricoMarché; InterMarché; Dibinorte; Lar Nossa Senhora das Dores; Sta. Casa da Misericórdia; Jumbo; Minerva Transmontana; Martins e Cunha, Lda.

Serviços	Parceiros Específicos
	Peso da Régua: Câmara Municipal; Vindimar; Jardim de Infância “O Baguinho”; Junta de Freguesia de Galafura. Sta. Marta de Penaguião: Restaurante Sto. António; Habipenaguião; Supermercado Primavera; Lavandaria Douro; Agrupamento de Escolas de Sta. Marta de Penaguião; Destes 24 parceiros, 11 são comuns à Tipologia 6.2. (Serviços Formativos)

Os serviços não formativos envolveram **30 parceiros** fundamentais na prossecução dos seus objetivos, 13 dos quais foram novas parcerias.

2.3 Objetivos e Operacionalização

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

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos			
	IPI	GPS	CRIP	CS
Obter um nº de Pré-inscrições 10% superior ao número de vagas existentes	166%	150%	Não se aplica	Não se aplica
Obter 95% de taxa de Execução Física	100%	75%	47,5%	99,7%(¹)
Obter 100% de taxa de Execução Financeira	100%	NA	32%	NA
Obter uma taxa de rescisão/desistência inferior a 11%	4,4%	9%	2,6%	10%
Obter uma taxa de assiduidade de 70% dos serviços não formativos (²)	Não se aplica	64%	Não se aplica	Não se aplica

Nota:

(¹) – Pretendia-se que a CS executasse 350 sessões a 10 euros cada, em média, para que se obtivesse uma execução financeira de 3500 euros. O número de sessões foi alcançado quase totalmente, porém ao longo do ano constatou-se que as pessoas não tinham posses, pelo que se reduziu o valor das consultas, assim a taxa de execução física concretizou-se, mas a taxa da execução financeira não.

(²) – Este objetivo não estava previsto no Programa de Ação e Orçamento, mas como é um controle que se efetua considerou-se pertinente apresentá-lo, contudo os clientes dos Espaços de Convívio, fazem-no principalmente pelo convívio e distração, não sentindo isso como uma obrigação, pelo que participam em função da disponibilidade pessoal, faltando naturalmente mais. Assim, se for contabilizada a assiduidade apenas da Oficina dos Sorrisos, esta é de 90%.

Objetivos Previstos	Tipo	Dados sobre as atividades por Tipologia
Obter um nº de Pré-inscrições 10% superior ao número de vagas existentes	IPI	Ocorreram 50 crianças em lista de espera.
	GPS	Existem 15 pessoas com deficiência interessadas em frequentar a Oficina dos Sorrisos.
Obter 95% de taxa de Execução Física	IPI	Foram executadas todas as atividades programadas (encaminhamentos desenvolvimento de competências pessoais e relacionais e familiares). Os técnicos da A2000 foram responsáveis de caso de 21 crianças o que envolveu: - Preenchimento de 4 Dossiers individuais; - Realização e 22 reuniões com parceiros entidades cooperantes; - Realização de 18 reuniões de Equipa Local de Intervenção; - Realização de 54 visitas domiciliárias onde se prestou apoio social; - Realização de 30 atendimentos em gabinete pela Técnica Superior de Serviço Social; - Realização de 155 contactos telefónicos com as famílias e 27 com entidades parceiras/ cooperantes; - Realização de 147 sessões de Psicomotricidade a 17 crianças; - Realização e 210 sessões de Fisioterapia a 12 crianças; - Realização de 162 sessões de Terapia da Fala a 12 crianças; - Realização de 112 sessões de Psicologia a 3 crianças e 3 adultos; - Realização de 12 avaliações através da Escala de Avaliação SGS II, e 6 reavaliações.
	GPS	Em Programa de Ação foram previstas 8 ações: Apoio Psicossocial: efetuou-se 1 Acompanhamento a serviços; 14 Visitas domiciliárias; 157 Atendimentos telefónicos; 17 Atendimentos em gabinete + 110 atendimentos nas freguesias = 127 atendimentos; 10 Reuniões e 20 briefings. No 1º semestre foram disponibilizadas 22 horas/semana pelos técnicos para as freguesias (9h Medrões, 6h Sever, 3h S. João de Lobrigos, 4h S. Miguel de Lobrigos) para atendimento à população em geral, contudo não surgiram muitos pelo que no 2º semestre apenas se atendeu por marcação. Taxa de execução do serviço foi de 84,5% face aos objetivos previstos. Workshops: Realizaram-se 10 workshops que envolveram 12 sessões (estavam planeadas apenas 10) onde participaram 110 clientes. Taxa de execução de 100% face ao previsto.

Objetivos Previstos	Tipo	Dados sobre as atividades por Tipologia
		Oficina dos Sorrisos: Previu-se que este serviço ocorresse 5 tardes por semana, mas dado que a Câmara Municipal não cumpriu o compromisso de financiamento, tal não ocorreu. Assim, efetuaram-se 151 dias de atividade (diferente do previsto, dado que se planeou efetuar atividades diárias no segundo semestre, no entanto, por falta de comparticipação financeira da Câmara Municipal tal não foi exequível, o que constatou ainda no 1º semestre, pelo que se reviu este plano) que envolveu: - 59 Atividades estritamente ocupacionais; - 45 de desenvolvimento pessoal e social; - 49 lúdico-terapêuticas; 14 socioculturais. Mediante a necessidade os clientes do GPS usufruíram de: - 89 sessões individuais de fisioterapia (a 3 clientes); - 82 sessões individuais de terapia da fala (4 clientes); - 13 de reabilitação psicomotora (1 cliente); - 25 de Hidroterapia (1 cliente). Taxa de execução de 100% face ao previsto. Espaço de Convívio de Sever: Iniciou em Abril, foram realizadas 28 sessões, contou com a presença de 25 clientes. Foram ainda realizadas 51 sessões na ação de informática para séniores, com 10 participantes, com uma assiduidade de 100%. Taxa de execução de 100% face ao previsto. Espaço de Convívio de S. João de Lobrigos: desenvolveram-se duas ações: Técnicas de Procura de Emprego onde participaram 9 clientes, efetuando-se 32 sessões, no entanto a sua frequência na ação foi instável, ou porque obtiveram emprego ou porque têm trabalho temporário, tendo desistido 3 pessoas – duas pessoas tinham desistido durante o 1º semestre mas regressaram no segundo. Ação de informática para séniores: envolveu 33 sessões, com 10 clientes. Taxa de execução de 100% face ao previsto. Espaço de Convívio de S. Miguel de Lobrigos: Foram efetuadas 79 sessões de informática para seniores com a participação de 11 clientes, havendo 2 desistências. Taxa de execução de 100% face ao previsto. Espaço de Convívio de Medrões: Realizaram-se 34 sessões no Espaço de Convívio de Medrões com a participação de 25 clientes. Esta ação foi interrompida a 20 de Maio por incumprimento do parceiro Freguesia de Medrões. No ano de 2013 previu-se a execução de 8 ações, mas não se executaram as “Férias Ativas” e o Espaço de Convívio de Medrões foi interrompido em Maio. Assim, executaram-se 6 ações, isto é, concretizou-se uma taxa de execução de 75%.



Objetivos Previstos	Tipo	Dados sobre as atividades por Tipologia
	CRIP	Face aos clientes enviados pelo Centro de Emprego de Vila Real, todas as atividades foram executadas. O IAOQE iniciou atividade em março (o primeiro cliente foi enviado pelo Centro de Emprego a 19 de março) e o AC iniciou em abril: Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e o Emprego (IAOQE) - 14 Clientes Apoio à Colocação (AC) – 22 clientes Acompanhamento Pós-Colocação (APC) – 2 clientes. Estas ações envolveram: - Atendimento em gabinete – 87 - Visitas domiciliárias – 6 - Contactos com clientes – 183 - Contactos com significativos - 52 - Acompanhamentos terapêuticos - 38 - Prospecções de mercado – 42 (25 em Vila Real, 10 em Peso da Régua, 7 em Sta. Marta de Penaguião) - Visitas às entidades – 216 - Contactos com entidades – 124 - Contactos com o Centro de Emprego – 69 - Acompanhamentos ao Centro de Emprego - 23 - Contactos com outros serviços - 8 - Reuniões mensais de equipa técnica - 9 - Horas de Avaliação/Orientação – 456 horas (36h por cliente) - Horas de Estágios de Orientação Vocacional – 1877 horas Como as ações não iniciaram nas datas previstas, o período de atividade foi de março a dezembro para o IAOQE e de Abril a dezembro para o AC e APC. Em candidatura previu-se o envolvimento de 80 clientes – foram atendidos 38. Relativamente à candidatura concretizou-se 47,5% do previsto.
	CS	A CS iniciou atividade a 14 de Maio e em Plano de Serviço previu-se o atendimento de 40 clientes externos num total de 350 atendimentos, porém foram atendidos: 20 clientes externos e realizadas 349 sessões. Assim, em termos de clientes concretizou-se apenas 50% do objetivo e em termos de sessões concretizou-se 99,7% do objetivo. A nível interno a CS atendeu: - 5 clientes do GPS - 22 clientes da tipologia 6.2. No total a Clínica Social atendeu 47 clientes e efetuou 701 sessões (267 de psicologia; 253 de Terapia da Fala; 181 de Fisioterapia).
Obter 100% de taxa de Execução Financeira	IPI	Todas as ações foram executadas.
	GPS	As despesas do GPS diluem-se na contabilidade dos aspetos gerais da A2000. Contudo, pode afirmar-se que este serviço teve mais gastos do que proveitos, pois previu-se que cada uma das 4 Freguesias protocoladas pagariam 1000€ por ano e que a Câmara Municipal pagaria 12000€. Contudo apenas 3 Freguesias mantiveram o Protocolo, pelo que apenas se recebeu 18% do previsto.
	CRIP	As atividades do CRIP iniciaram em datas diferentes das previstas, assim o IAOQE iniciou em Março, e o Apoio à Colocação começou em Abril, e o APC iniciou após o verão, por isso a sua execução foi baixa.



Objetivos Previstos	Tipo	Dados sobre as atividades por Tipologia
	CS	Sem um rigor pleno, pode afirmar-se que a Clínica Social não rentabilizou o esperado pois teve metade dos clientes externos que se pretendia, e os preços efetuados também foram inferiores ao previsto inicialmente.
Obter uma taxa de rescisão/desistência inferior a 11%	IPI	Ocorreram 2 desistências: - Um agregado familiar não aceitou a continuidade do apoio. - Um agregado mudou de residência. Obteve-se uma Taxa de desistência de 4,4%.
	GPS	Todas as atividades foram executadas. A taxa de desistência na globalidade das ações foi de 9%. As desistências distribuíram-se do seguinte modo pelas ações desenvolvidas: Oficina dos Sorrisos: 1 (não quis pagar a mensalidade). Espaço de Convívio de Sever: 2 desistiram definitivamente. Espaço de Convívio de S. João de Lobrigos: 3 desistiram definitivamente (3 adultos pois devido a compromissos pessoais (emprego, etc.) não puderam manter a sua participação, 2 tinham desistido, mas retomaram a sua frequência nas atividades depois do verão; 2 idosos, estes vão apenas assistir quando lhes apetece, sem o caráter obrigatório de frequência). Não foram contabilizadas as desistências dos clientes que apenas foram a uma sessão.
	CRIP	Ocorreu apenas uma desistência na medida Apoio à Colocação. Na medida IAOQE uma das clientes foi encaminhada pelo Centro de Emprego, mas não quis iniciar as intervenções, pelo que não foi considerada uma desistência. Equivale a 2,6% de desistências.
	CS	Na CS desistiram 3 pessoas, uma desistiu e não compareceu à 1ª consulta, e 2 desistiram no início da atividade da Clínica, por razões económicas – apenas se contabilizaram estas 2, face aos 20 clientes externos, o que Equivale a 10% de desistências.
Obter uma taxa de assiduidade de 70% dos serviços não formativos (*)	GPS	Oficina dos Sorrisos: 90% Espaço de Convívio de Sever: 68% Espaço de Convívio de S. João de Lobrigos: 61% Espaço de Convívio de S. Miguel de Lobrigos: 74% Espaço de Convívio de Medrões: 60,1% Nos Espaços de Convívio a assiduidade é mais baixa, pois como as pessoas têm objetivos pessoais de convívio, participam apenas quando não têm outras coisas para fazer.

CAPÍTULO 2 - PARTICIPAÇÃO DOS STAKEHOLDERS

1. Diagnóstico das Necessidades

1.1 Diagnóstico de Necessidades Sociais e Necessidades Formativas

Estes dois diagnósticos foram realizados em 2012, pelo que se decidiu que não fossem realizados em 2013, pois as mudanças sociais não ocorrem com tanta rapidez que justifique uma análise anual.

2. Plano Individual (PI)

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

Os quadros seguintes apresentam a percentagem de PI's eficazes (PI eficaz é aquele que concretiza 70% ou mais dos objetivos previstos).

Quadro I – Serviços Formativos

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos		
	2.3 (POPH)	6.2 (POPH)	Formação Não Financiada
Obter uma taxa de 70% de PI's eficazes	100%	91,8%	100%
Dados Explicativos	Realizaram-se 1024 Planos de Intervenção. Os objetivos foram alcançados a 99% e as expetativas a 97%. Os conhecimentos adquiridos contribuirão para o aumento da sua qualidade de vida a nível: - Pessoal (41%) - Bem estar (30%) - Inclusão Social (29%)	Realizaram-se 34 PI's mas terminaram apenas 31 o que envolveu 174 objetivos – cumpriram-se 153 (87,9%). 27 PI's foram eficazes. Realizaram-se 18 Planos de Intervenção (formandos que entraram durante o ano) – cumpriram os objetivos a 100%. Consideraram que houve aumento da sua qualidade de vida a nível do: - Desenvolvimento Pessoal (33%) - Bem estar (33%) - Inclusão Social (35%)	Realizaram-se 45 Planos de Intervenção. Houve uma desistência, pelo que este PI não foi avaliado. Os objetivos e as expetativas foram alcançados a 98%. Houve 2 respostas de "Em parte" Consideraram que os conhecimentos adquiridos contribuirão para o aumento da sua qualidade de vida a nível do: - Desenvolvimento Pessoal (37%) - Bem estar (29%) - Inclusão Social (33%)

Quadro II – Serviços Não Formativos

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos			
	CS ⁽¹⁾	IPI	CRIP ⁽¹⁾	GPS
Obter uma taxa de 70% de eficácia, na globalidade dos PI's	91%	71%	89%	80%(**)
Dados Explicativos	Foram atendidas 8 pessoas em Fisioterapia. Realizaram-se 7 PI's, pois uma pessoa desistiu. Estes envolveram 19 objetivos, dos quais se concretizaram 18. Concretizaram-se 94,7% dos objetivos.	Os Técnicos da A2000 realizaram 21 PI's. Definiram-se 147 objetivos e concretizaram-se 116. Concretizaram-se 79% dos objetivos	Realizaram 28 PI's. Definiram-se 100 objetivos e concretizaram-se 88. Concretizaram-se 89% dos objetivos. <i>Nota: 2 clientes que frequentaram dois serviços apenas se realizou 1 PI; 8 clientes entraram no final do ano pelo que o PI não foi avaliado.</i>	Oficina dos Sorrisos: 9 PI's efetuados e 8 eficazes. Envolveram 101 objetivos, concretizaram-se 86. Espaços de Convívio ⁽²⁾ Realizaram-se 20 PI's e 10 Planos de Intervenção para o segundo semestre. Nestes últimos os objetivos foram alcançados a 100% e as expetativas a 100%. Nos PI's, em S. Miguel de Lobrigos a eficácia foi de 100%, e em Sever foi de 78%.

Nota:

- ⁽¹⁾ – A Clínica Social, o CRIP - Centro de Recursos para a Integração Profissional e o Espaço de Convívio de Sever iniciaram durante o 1º semestre.
- ⁽²⁾ – No GPS foram aplicados os dois PI's em diferentes momentos do ano. No primeiro semestre foi aplicado o Plano de Intervenção aos clientes de Informática em S. Miguel de Lobrigos e em S. João de Lobrigos, visto que as ações apenas iriam ser de curta duração (inferior a 6 meses), no entanto por solicitação dos clientes as ações prolongaram-se pelo que se decidiu efetuar o Plano Individual.

Todas as atividades previstas foram realizadas.

3. Avaliação de Satisfação dos Stakeholders

3.1 Avaliação de Satisfação dos Formandos

A Avaliação de satisfação faz-se, em cada ano, uma vez por projeto, conforme os formandos vão terminando as ações.

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

Objetivos Previstos	Taxa de concretização			
	2.3 (POPH)	6.2 (POPH)	Formação Não Financiada	CRIP ⁽¹⁾
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação quanto às condições físicas	95%	98,5%	77,5% ⁽²⁾	100%
Obter uma taxa de 95% de respostas de satisfação quanto aos aspetos pedagógicos	97%	100%	94,5% ⁽²⁾	99%
Obter uma taxa de 95% de respostas de satisfação quanto ao apoio prestado pela A2000	98,7%	100%	97%	100%
Obter uma taxa de 95% de respostas de satisfação global	99%	100%	100%	100%
Obter uma taxa de 95% de respostas quanto à recomendação da A2000 a um amigo	100%	97%	Não se aplica ⁽³⁾	100%
Obter uma taxa de 90% de satisfação dos formandos com o desempenho dos formadores ⁽⁴⁾	99,4%	99%	99,4%	100%

Notas:

- ⁽¹⁾ - Apesar de o CRIP ser um serviço não formativo, alguns dos itens da formação são avaliados, tendo em conta que efetua sessões em sala e FPCT.
- ⁽²⁾ - O documento de avaliação da satisfação dispõe de 5 níveis de avaliação, mas apenas um é negativo, pelo que se considerou apenas os 3 mais positivos. A nível das condições físicas o "Suficiente" obteve 20,5% - ocorreram 2% de respostas negativas. Nos aspetos pedagógicos o "Suficiente" obteve 5% de respostas e também 2% de respostas negativas.
- ⁽³⁾ - O Documento de avaliação de satisfação usado neste projeto é obrigatoriamente o determinado pelo IEFP, o qual não tem as mesmas questões que o da A2000, por isso não há informação sobre esta questão.
- ⁽⁴⁾ - Este objetivo não estava previsto no Programa de Ação e orçamento, mas foi introduzido por ser muito importante.

3.2 Avaliação de Satisfação dos Clientes dos Serviços Não Formativos

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

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos		
	IPI ⁽¹⁾	CRIP	GPS
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação quanto à concretização das expetativas	100%	100%	100%
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação quanto à concretização dos objetivos	100%	100%	100%
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação quanto ao desempenho dos técnicos	100%	100%	100%
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global	100%	100%	99%

Nota:

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

3.3 Avaliação de Satisfação dos Colaboradores

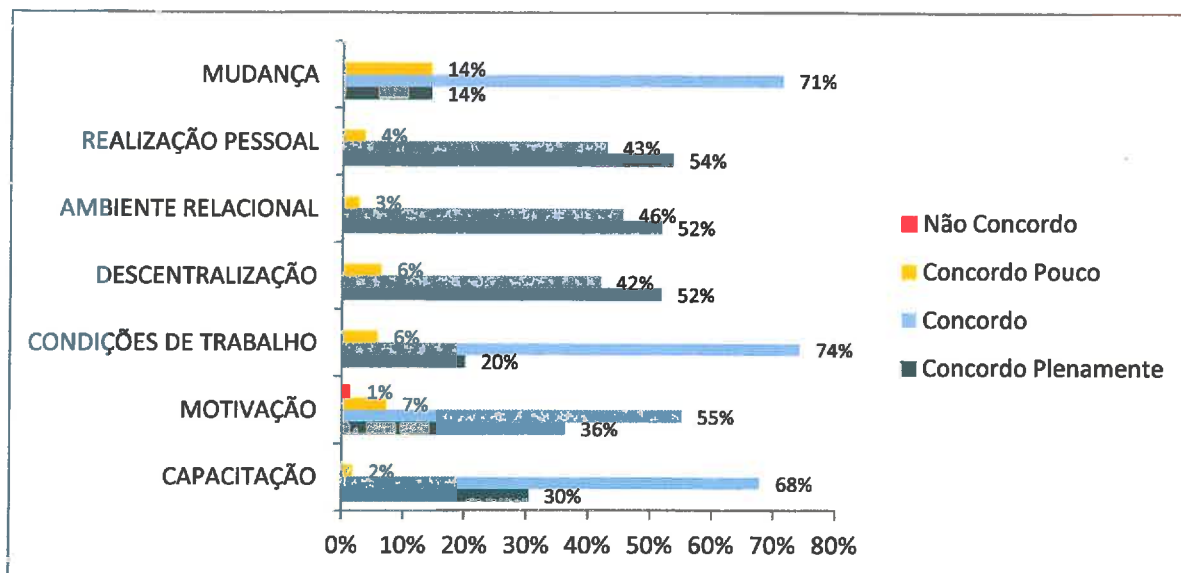
No quadro seguinte apresentam-se os resultados da avaliação de satisfação dos formadores das 3 tipologias formativas e dos colaboradores internos com contrato de trabalho na A2000 (14 pessoas):

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos			
	Formadores			Colaboradores Internos
	2.3 (POPH)	6.2 (POPH)	Formação Não Financiada	
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global	100%	98,8%	100%	94% ⁽¹⁾

Nota:

⁽¹⁾ – A avaliação de Satisfação dos Colaboradores é efetuada anualmente e abrange 7 áreas (Capacitação, Motivação, Condições de Trabalho, Descentralização, Ambiente Relacional, Realização Pessoal, Mudança) apresentadas no gráfico abaixo, somando as respostas de satisfação dos dois níveis da escala, obtém-se 94% de respostas de satisfação global.

Gráfico: Distribuição do total de respostas dos colaboradores pelas 7 áreas averiguadas



Pela observação do gráfico constata-se que apenas ocorreu resposta de insatisfação relativamente ao item da **Motivação**, na questão da remuneração. No item da **Mudança** ocorreram respostas de pouca satisfação no que se refere à questão “gostar ou não de mudanças”. O item **Descentralização** obteve algumas respostas de insatisfação que se prendem, principalmente com a comunicação entre níveis hierárquicos. O item das **Condições de Trabalho** também tem algumas respostas de pouca satisfação, pois alguns gabinetes são pequenos demais. Na **Realização Pessoal** as respostas de pouca satisfação foram ao nível do grau de stress profissional. Na **Realização Pessoal** a pouca satisfação prende-se com a percepção acerca do reconhecimento do seu trabalho pelos outros.

Ainda, no questionário de avaliação de satisfação, relativamente à questão:

“Sinto orgulho em dizer onde trabalho?” - 100% dos colaboradores responderam “Sim”.

3.4 Avaliação de Satisfação das Parcerias/A2000

Em dezembro os parceiros efetuam a avaliação de satisfação, relativamente à A2000 e, os colaboradores desta efetuam a avaliação de satisfação quanto ao contributo de cada parceiro e relação estabelecida com ele.

3.4.1 Avaliação da A2000 pelos Parceiros

a) Serviços Formativos

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos		
	2.3 (POPH)	6.2 (POPH)	Formação Não Financiada
Obter uma taxa de 80% de resposta aos inquéritos de Av. da Satisfação enviados ⁽¹⁾	50%	41%	—

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos		
	2.3 (POPH)	6.2 (POPH)	Formação Não Financiada
Aumentar em 10% a adesão de novos parceiros	16,6%	75%	100%
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global ⁽²⁾	100%	100%	--
Monitorizar a percepção que o parceiro tem sobre o seu grau de participação	Muito Satisfeito: 100%	Muito Satisfeito: 63% Satisfeito: 32%	--

Nota:

⁽¹⁾ – Informação adicional por Tipologia:

Tipologia 2.3 – Dos 5 parceiros responderam ao Inquérito 3.

Tipologia 6.2 – Dos 44 parceiros responderam 18.

Formação Não Financiada – Dos 3 parceiros não respondeu nenhum.

⁽²⁾ – Informação adicional por Tipologia:

Tipologia 2.3 – Os parceiros responderam estar "Muito Satisfeitos" em todos os itens.

Tipologia 6.2 – Não houve respostas de insatisfação: Predominaram as respostas de "Muito Satisfeito" em 65%.

Formação Não Financiada – Dos 3 parceiros não respondeu nenhum.

b) Serviços Não Formativos

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos		
	IPI	GPS	CRIP
Obter uma taxa de 80% de resposta aos inquéritos de Av. da Satisfação enviados	⁽¹⁾	33% ⁽¹⁾	79%
Aumentar em 10% a adesão de novos parceiros	NA	0% ⁽²⁾	54% ⁽²⁾
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global	⁽¹⁾	100%	100%
Monitorizar a percepção que o parceiro tem sobre o seu grau de participação	⁽¹⁾	"Satisfeito": 100%	"Muito Satisfeito": 63% "Satisfeito": 37%

Nota:

⁽¹⁾ – Informação adicional por Serviço:

IPI – Dos 3 parceiros não respondeu nenhum.

GPS – Dos 3 parceiros, respondeu 1.

⁽²⁾ – Informação adicional por Serviço:

IPI – Tem os parceiros fixos, por isso este objetivo não se aplica.

GPS – Não fez mais parceiros, pelo contrário até perdeu 2.

CRIP – Este serviço iniciou em 2013, dos seus 24 parceiros, 11 foram comuns à Tipologia 6.2 e 13 parceiros novos (54%).

3.4.2 Avaliação dos Parceiros pela A2000

a) Serviços Formativos

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos		
	2.3 (POPH)	6.2 (POPH)	Formação Não Financiada
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global	100% ⁽¹⁾	96% ⁽¹⁾	100% ⁽¹⁾
Monitorizar a perceção dos técnicos sobre o nível de constrangimentos apresentados pelos parceiros	Muito Satisfeito: 100%	Muito Satisfeito: 81% Satisfeito: 19%	Muito Satisfeito: 100%
Monitorizar a perceção dos técnicos sobre o contributo dos parceiros	Muito Satisfeito: 100%	Muito Satisfeito: 69% Satisfeito: 29% Pouco Satisfeito: 2%	Muito Satisfeito: 100%

Nota:

⁽¹⁾ – Informação adicional por Tipologia:

Tipologia 2.3 – Todos os itens de todos os parceiros foram avaliados com o nível “Muito Satisfeito”.

Tipologia 6.2 – Houve 3% de respostas “Pouco Satisfeito”, mas predominam em 75% as respostas de “Muito Satisfeito” e as respostas de nível “Satisfeito” somam um total de 21%.

Formação Não Financiada – Todos os itens de todos os parceiros foram avaliados com o nível “Muito Satisfeito”.

b) Serviços Não Formativos

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos		
	IPI	GPS	CRIP
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global	100%	71% ⁽¹⁾	100%
Monitorizar a perceção dos técnicos sobre o nível de constrangimentos apresentados pelos parceiros	“Muito Satisfeito”: 33% “Satisfeito”: 67%	“Satisfeito”: 100%	“Muito Satisfeito”: 86% “Satisfeito”: 14%
Monitorizar a perceção dos técnicos sobre o contributo dos parceiros	“Muito Satisfeito”: 33% “Satisfeito”: 67%	“Satisfeito”: 100%	“Muito Satisfeito”: 91% “Satisfeito”: 9%

Nota:

- (¹) – GPS – Neste serviço os 3 parceiros não obtiveram nenhuma avaliação “Muito Satisfeito” e ocorreram 29% de avaliações de “Pouco Satisfeito” relativamente aos itens da “Participação”, “Proatividade”, “Cumprimento da parceria” e “Articulação”.

3.5 Avaliação de Satisfação dos Fornecedores/A2000

Em dezembro os fornecedores efetuam a avaliação de satisfação, relativamente à A2000 e, esta efetua a avaliação de satisfação quanto ao serviço prestado pelos fornecedores.

3.5.1 Avaliação da A2000 pelos Fornecedores

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos	Dados
Obter uma taxa de 80% de resposta aos inquéritos de Av. da Satisfação enviados	62%	Dos 21 fornecedores contratualizados responderam 13.
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global dos fornecedores	100%	Muito Satisfeitos: 77% Satisfeitos: 23%
Monitorizar quantos fornecedores consideram a A2000 um dos seus melhores clientes	67%	--

3.5.2 Avaliação dos Fornecedores pela A2000

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos	Dados
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global da A2000	100%	Muito Satisfeitos: 29% Satisfeitos: 71%
Obter uma taxa de 10% ou inferior de reclamações/ sugestões ao produto	100%	Não ocorreu qualquer reclamação aos produtos.
Obter “zero”% de interrupções no serviço devido a falha do equipamento	Não se concretizou	Apesar de não ter sido devidamente contabilizado, durante todo o ano de 2013 houve uma situação recorrente e que se prendeu com o acesso ao disco de rede, que se perdia com demasiada frequência, não sendo repostu com a rapidez necessária. Tal não se prendeu com o equipamento, mas com o serviço prestado pelo Informático.

3.6 Avaliação de Satisfação dos Financiadores/A2000

Em dezembro os financiadores efetuaram a avaliação de satisfação, relativamente à A2000 e, esta efetuou a avaliação de satisfação dos seus financiadores quanto ao cumprimento das suas obrigações e qualidade do relacionamento estabelecido.

3.6.1 Avaliação da A2000 pelos Financiadores

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos	Dados
Obter uma taxa de 80% de resposta aos inquéritos de Av. da Satisfação enviados	60%	Há 6 financiadores, mas devido às várias Tipologias solicitou-se o preenchimento do questionário a 10 Técnicos: não respondeu o POPH, a Segurança Social, a União das Freguesias de S. João e S. Miguel de Lobrigos, e um Técnico do IEF – Porto.
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global dos financiadores	100%	"Muito Satisfeito": 33% "Satisfeito": 67%
Monitorizar o número e tipo de reclamações	Não ocorreram reclamações	--

3.6.2 Avaliação dos Financiadores pela A2000

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos	Dados
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global da A2000	90%	Ocorreram 10% de respostas "Pouco Satisfeito", ao nível do "Profissionalismo", "rigor" e "Grau de Satisfação em Geral" com alguns serviços.
Monitorizar o número e tipo de reclamações	Ocorreram reclamações via telefone com alguns Técnicos, não foi efetuada nenhuma reclamação por escrito.	Relativamente aos projetos de Estágio Profissional e/ou CEI os reembolsos nem sempre ocorrem nas datas previstas e consequentemente a A2000 tem despesas bancárias desnecessárias se tudo ocorresse nas datas previstas.

3.7 Avaliação de Satisfação Voluntários

No ano de 2013, a A2000 não teve a colaboração regular de voluntários.

4. Avaliação de Impacto pelos Stakeholders

Em dezembro os stakeholders efetuam a avaliação de impacto dos serviços da A2000 através de um inquérito, exceto os formandos que fazem a sua avaliação de impacto um ano após o término do curso, ou seja num outro qualquer mês. Ainda no caso dos clientes, e porque nem todos têm uma boa capacidade de expressão por inquérito, são recolhidos depoimentos noutras formas de registo.

Relativamente aos colaboradores e voluntários o impacto avaliado, não é o dos serviços na comunidade, mas o do trabalho desempenhado, nas suas vidas pessoais.

Quanto aos fornecedores é avaliado o impacto da A2000 no seu negócio.

No caso dos financiadores, como todos são também parceiros nas ações promovidas fazem a avaliação de impacto no inquérito direcionado aos parceiros, exceto o POPH que apenas é considerado financiador e, portanto não avalia os impactos dos serviços da A2000.

4.1 Avaliação de Impacto efetuada pelos Clientes

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos	
	2.3 (POPH) ⁽¹⁾	6.2 (POPH) ⁽²⁾
Dos formandos que terminaram formação no ano transato, obter uma taxa de 70% de manutenção/integração profissional.	NA	75%
Na Avaliação de Impacto, obter uma taxa de 90% de Utilidade dos conteúdos ministrados	98% ⁽²⁾	100%
Obter uma taxa de 60% de respostas de aplicabilidade no local de trabalho, dos conhecimentos adquiridos na formação pelos formandos empregados	75%	100%

Notas:

- ⁽¹⁾ – Na Tipologia 2.3 a avaliação de impacto foi realizada telefonicamente aos ex-formandos que frequentaram formação entre Setembro/2012 a Dezembro/2012, o que envolvia 14 cursos, 156 pessoas (249 ex-formandos). No entanto só responderam 118 pessoas, 37 não foi possível estabelecer contacto ou não se mostraram disponíveis para responder.
- ⁽²⁾ – O total de inquiridos (118 ex-formandos) referiu que os conteúdos ministrados nas formações foram úteis, mas atribuíram diferentes razões a essa utilidade:
- * Desenvolvimento pessoal e social: **95%**
 - * Aumento da cultura Geral: **94%**
 - * Aumento dos conhecimentos profissionais dos formandos empregados: **87%**
 - * Ocupação de tempos livres: **57%**
 - * Obtenção de recursos económicos: **35%**
 - * Integração no mercado de trabalho: **23%**
 - * Outra: **3%**
- ⁽³⁾ – Na Tipologia 6.2 aplicaram-se os questionários a 8 ex-formandos que terminaram formação no ano transato, em que 6 tinham ficado integrados e continuam e 2 não tinham ficado integrados no final da formação e, em 2013 continuam desempregados.

Os 3 objetivos previstos, dado serem avaliados em duas tipologias equivalem a 6, os quais se concretizaram.

4.2 Avaliação de Impacto efetuada pelos Colaboradores

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos
Monitorizar a interferência positiva e negativa do trabalho na vida do colaborador (“Realização pessoal” e “Trabalho e espaço de vida”)	Análise dos efeitos positivos do trabalho na vida dos 14 colaboradores inquiridos envolveu as respostas (“sempre” e “moderadamente”) a 2 questões: - “Tenho tempo disponível para lazer e atividades sociais”: 92,8% respondeu afirmativamente - “Sinto orgulho em dizer onde trabalho”: 100% respondeu afirmativamente. A análise dos efeitos negativos do trabalho na vida dos 14 colaboradores envolveu as respostas (“sempre” e “moderadamente”) a 3 questões: - “Realizo horas extras”: 71,4% - “O meu trabalho influencia a minha vida familiar”: 64%. - “Levo Trabalho para finalizar em casa”: 71,4% Em suma: - Obteve-se 96,4% de respostas reveladoras do efeito positivo do trabalho na vida. E - 69% das respostas manifestam os efeitos negativos do trabalho na vida.

4.3 Avaliação de Impacto efetuada pelos Parceiros

a) Serviços Formativos

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos		
	2.3 (POPH)	6.2 (POPH)	Formação Não Financiada
Obter uma taxa de 90% de respostas de reconhecimento do impacto positivo dos serviços da A2000	100% ⁽¹⁾	100% ⁽¹⁾	--

Nota:

⁽¹⁾ – Informação adicional por Tipologia:

Tipologia 2.3 – Os parceiros responderam estar “Muito Satisfeitos” em todos os itens.

Tipologia 6.2 – Não houve respostas de insatisfação: Predominaram as respostas de “Muito Satisfeito” com 58% e de “Satisfeito” com 42%.

Formação Não Financiada – Os parceiros não responderam ao questionário.

b) Serviços Não Formativos

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos		
	IPI	GPS	CRIP
Obter uma taxa de 90% de respostas de reconhecimento do impacto positivo dos serviços da A2000	--(¹)	100	100

Nota:

(¹) – Os parceiros de IPI não responderam ao questionário.

4.4 Avaliação de Impacto efetuada pelos Fornecedores

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos
Monitorizar a questão “Considera a A2000 um dos seus 10 melhores clientes?”	67% De respostas afirmativas

5. Outras Participações

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

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos						
	2.3	6.2	FNF	IPI	GPS	CRIP	CS
Obter participação dos clientes em 100% dos eventos realizados pela A2000 (¹)	NA	100%	NA	3%	100%	NA	NA
Obter participação dos clientes em 100% das feiras/encontros e outros, realizados por entidades externas	NA	100%	NA	NA	100%	NA	NA
Obter a participação dos clientes 1 vez por mês em	NA	100%	NA	NA	NA	NA	NA

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos						
	2.3	6.2	FNF	IPi	GPS	CRIP	CS
reuniões pedagógicas							
Obter uma taxa de 100% participação dos clientes em reuniões relacionadas com o funcionamento/ renovação dos serviços	(²)	100%	(²)	(²)	(²)	(²)	(²)
Obter a participação dos clientes em todas as newsletter da A2000 (³)	100%	100%	50%	NA	100%	NA	NA
Monitorizar o nº de reuniões de iniciativa da A2000 com significativos	NA	19	NA	4	1	11	NA
Monitorizar o nº de reuniões de iniciativa da A2000 com parceiros	2	6	3	22	5	10	NA
Monitorizar o nº de reuniões de parceiros, para as quais a A2000 foi convocada	2	1	–	15	9	1	NA

Notas:

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

(¹) – As respostas a este item referem-se aos eventos adequados a cada população, ou seja, um evento que apenas interessava às Famílias de IPI, não foi divulgado a outros grupos e vice-versa.

(²) – Este objetivo concretizou-se apenas na tipologia 6.2, pois é difícil conseguir reunir clientes de ações de curta duração ou de atendimento individualizado. Os clientes da Tipologia 6.2 participaram nas reuniões de Assembleia Geral e numa reunião realizada no final do ano para levantamento das necessidades de novos serviços/atividades.

(³) – Apresentam-se, por serviço, o nº de artigos publicados:

Tipologia 2.3 – 57 artigos elaborados por clientes e 6 artigos por colaboradores

Tipologia 6.2 – 30 artigos de clientes e 13 artigos de colaboradores

FNF – 3 artigos: um elaborado pela Coordenadora, um por um formando, outro por um formador

GPS – dado que os clientes possuem poucas habilitações, a maior parte dos artigos foram elaborados pelos Técnicos com a participação dos clientes. Publicaram-se 13 artigos relativos à Oficina dos Sorrisos; 16 artigos relativos aos Espaços de Convívio e 9 sobre os Workshops.

Este objetivo não se aplicou aos clientes dos serviços abaixo apresentados, contudo os seus técnicos elaboraram alguns artigos:

CRIP – 1 artigo

CS – 4 artigos

IPI – 2 artigos

6. Interação da A2000 com a comunidade

Neste ponto enquadram-se todas as ações que envolvem a participação da comunidade ou a comunicação com esta.

Objetivos Previstos	Dados sobre as atividades	Grau de Concretização dos Objetivos
Publicar todos os meses artigos na imprensa regional/nacional	Enviaram-se 13 notícias; foram publicadas 7 (Jornais: Notícias do Douro; Voz de Trás-os-Montes)	54% ⁽¹⁾
Aumentar em 10% os endereços recetores da Newsletter	Em dezembro de 2012 existiam 2322 endereços eletrónicos, atualmente são 2506.	8% ⁽²⁾
Angariar 150 sócios, até Dezembro de 2013	Angariaram-se 99 sócios.	66% ⁽³⁾
Aumentar em 20% a participação dos sócios nas reuniões/ atividades da A2000	Ocorreram duas Reuniões de Assembleia Geral participaram em cada uma 27 sócios – Face ao número que antes participava ocorreu um aumento de 100%.	100%
Conceber e Candidatar-se a projetos de âmbito social	Efetuaram-se candidaturas à Tipologia 6.15; à Gulbenkian; ao BPI Capacitar; mas nenhuma Candidatura foi aprovada. Participou no BES Crowdfunding e angariou o valor de 1000 euros previstos.	Objetivo Concretizado
Proporcionar estágios profissionais a 4 pessoas	5 Estágios Profissionais; 2 Estágios de Passaporte Emprego	Objetivo superado
Obter uma taxa de 95% de cumprimento dos planos de estágio, até ao final do Estágio	Terminou um estágio o qual cumpriu 100%.	100%

Nota:

Estabeleceram-se 7 objetivos, cumpriram-se totalmente 3, os restantes não se concretizaram plenamente:

- ⁽¹⁾ - Os artigos que enviamos para publicação na imprensa de forma gratuita, depende sempre da boa vontade dos Jornais, por isso apenas 54% dos artigos foram publicados.
- ⁽²⁾ - O aumento de endereços foi “travado”, pelo facto da Google ter identificado as newsletters da A2000 como spam o que dificulta o acesso a emails da gmail.
- ⁽³⁾ - Dadas as circunstâncias socioeconómicas atuais as pessoas têm pouca disponibilidade para se tornarem sócias, pois esperam sempre contrapartidas.

CAPÍTULO 3 – RECURSOS A ENVOLVER

1. Recursos Humanos

1.1 Assiduidade dos colaboradores

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

Segue-se a descrição dos objetivos previstos e executados:

Objetivos Previstos	Dados	Grau de Concretização dos Objetivos
Os Colaboradores Internos devem obter uma taxa de ausências inferior a 2%	Baixa Médica: 259h Nojo: 21h Seguro: 98h Faltas Justificadas: 370h Total de faltas: 650h	3,09% ⁽¹⁾
Os Voluntários devem obter uma taxa de ausências inferior a 2%	Neste ano o serviço prestado por voluntários foi esporádico e por solicitação específica, pelo que não houve serviço regular.	NA
Os Estagiários Profissionais devem obter uma taxa de ausências inferior a 2%	Ocorreram 8 dias de falta dos 5 estagiários	1%
Os elementos com Contrato de Emprego e Inserção devem obter uma taxa de ausências inferior a 2%	Ocorreram 2,5 dias de falta dos 4 CEI	0,5%

Nota:

⁽¹⁾ - Pela observação do quadro acima constata-se que face ao volume de horas de trabalho previstas (24171h) se concretizaram 23423h. A taxa de ausências excedeu o previsto, pois ocorreram duas baixas médicas longas e uma ausência por acidente de trabalho muito longa.

1.2 Plano de Desenvolvimento do Colaborador Interno

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

Assim, como já foi referido na Parte II - Participação dos Stakeholders, os colaboradores efetuam uma avaliação anual, em dezembro, de satisfação e de impacto do trabalho na sua vida pessoal. Neste ponto

expressam-se os objetivos que se pretendia alcançar no percurso profissional dos colaboradores internos, durante 2013.

O desempenho de todos os colaboradores internos é avaliado anualmente, em dezembro, em termos de competências e de objetivos (organizacionais, de equipa e individuais). Paralelamente o colaborador define as suas necessidades formativas.

O quadro abaixo apresenta o grau de execução dos objetivos, ao nível do percurso dos colaboradores em 2013:

Objetivos Previstos	Dados	Grau de Concretização dos Objetivos
Obter uma taxa de 80% de execução do Plano de Formação Individual dos colaboradores	Em Plano de Formação previu-se a realização de 23 ações, distribuídas por 11 áreas. Concretizaram-se 8 ações distribuídas por 6 áreas. As áreas em que não ocorreu formação: Informática, Escrita Jornalística, Deficiência, Administração, Psicologia. Mas, em contrapartida os colaboradores frequentaram mais 7 ações não previstas no Plano de Formação. Assim, 15 colaboradores (1 rescindiu contrato no 1º trimestre) frequentaram 15 cursos diferentes (num total de 61 frequências) ou seja 779,5 horas. O colaborador que frequentou mais horas fez 120h e o que frequentou menos fez 13h. Todas as pessoas frequentaram formação e concluíram 35 ou mais horas neste triénio (2011-2013), com exceção de uma que apenas concluiu 34 horas.	35%
Obter uma taxa de 95% de cumprimento dos objetivos da Avaliação de desempenho	A Av. Desempenho tem 3 tipos de objetivos: da Organização (Objetivos Estratégicos), da Equipa (Objetivos da Execução dos Serviços onde intervém) e Individuais. Nos objetivos da Organização e da Equipa, ninguém obteve 100%, o que se refletiu no cumprimento global.	90%
No total das avaliações, obter uma taxa inferior a 21% de respostas “Precisa Melhorar”	14 colaboradores fizeram avaliação de desempenho, tendo apenas surgido 1,6% de avaliações “Precisa Melhorar”	Objetivo Concretizado 1,6%
Obter uma taxa de 85% de renovações de contrato de trabalho	Provenientes de 2012, existiam 4 contratos (2 a Termo Incerto e 2 a Termo Certo) todos se renovaram – tendo os de Termo Incerto passado para Termo Certo.	100%

Objetivos Previstos	Dados	Grau de Concretização dos Objetivos
Obter uma taxa de 85% de Planos de Desenvolvimento dos Colaboradores, com um grau de cumprimento superior a 80%.	Na avaliação dos 14 colaboradores verificou-se que todos obtiveram 85% ou mais de concretização do seu Plano de Desenvolvimento pessoal.	100%
Taxa de 80% de satisfação dos candidatos submetidos ao exercício escrito e de entrevista do processo de seleção	Efetuaram-se dois processos de seleção: um de uma Terapeuta da Fala (TF) e outro de uma Fisioterapeuta, onde participaram 4 TF e 7 Fisioterapia, mas apenas 6 responderam ao questionário.	98,3%

Constatou-se que o Plano de Formação dos Colaboradores não se cumpriu, por falta de oferta em algumas das áreas eleita, contudo todos frequentaram formação e cumpriram o número de horas legalmente exigidas.

Na avaliação de Desempenho, ao nível dos objetivos de Equipa e Estratégicos é eu a percentagem de execução foi inferior ao previsto o que prejudicou a avaliação do desempenho, ao nível individual e de desenvolvimento de competências a concretização foi melhor.

1.3 Envolvimento na Gestão

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

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

Segue-se o quadro de objetivos:

Objetivos Anuais Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos
Monitorizar reuniões: gerais de colaboradores; de disseminação da cultura organizacional; de empowerment; de promoção de medidas de qualidade	16 REUNIÕES gerais onde a qualidade, disseminação da cultura, promoção da qualidade e o empowerment foram assunto. 1 workshop dinamizado pelo CRPG sobre modelo de qualidade de vida e ética 3 REUNIÕES de benchmarking organizadas pela Formem
Monitorizar todas as sugestões de melhoria de colaboradores	17 sugestões registadas em impresso próprio.

1.4 Apreciação dos Recursos Humanos

Neste ano de 2013, em função dos projetos aprovados e de outros fatores imprevistos ocorreu mobilidade no quadro de pessoal, como se pode observar nos pontos abaixo.

1.4.1 Recursos Humanos Provenientes de anos transatos e contratados em 2013

O quadro que se segue apresenta os colaboradores que provêm de anos transatos e os recrutados em 2013, totalizando o número de pessoas envolvidas:

Recursos Humanos	Nº de Colaboradores		Regime Contratual
	2012	2013	
Revisor Oficial de Contas	1	1	Prestação de Serviços
Técnico Oficial de Contas	1	1	Prestação de Serviços
Diretor Executivo	1	1	Contrato
Diretora Técnica	1	1	Contrato
Chefe de Serviços Administrativos	1	1	Contrato
Assistente Administrativo	1	1	Contrato
Psicóloga	1	1	Contrato
	1	2 ⁽¹⁾	Contrato
Psicomotricista	1	1 ⁽²⁾	Contrato
Terapeuta Ocupacional	–	1 ⁽²⁾	Contrato
Técnica Superior de Serviço Social (TSSS)	2	2	Contrato
Técnico de Acompanhamento e Inserção (TAI)	1	1	Contrato
Formador Interno	2	2	Contrato
Professor do 1º Ciclo	1	1	Contrato
Formador Externo	1	26 ⁽³⁾	Prestação de Serviços
Total	16	43	

Nota:

⁽¹⁾ - Contrataram-se duas pessoas (Psicóloga e Terapeuta Ocupacional) para o novo Serviço “Centro de Recursos para a Inclusão Profissional”.

⁽²⁾ - De todos os colaboradores provenientes de anos transatos ocorreu uma rescisão de contrato com a Psicomotricista.

⁽³⁾ - 25 formadores externos foram contratados para a Tipologia 2.3 e Formação Pedagógica Inicial.

Saliente-se que neste ano foi disponibilizada, graciosamente, à Equipa Local de Intervenção Precoce uma Terapeuta da Fala e até Maio uma Fisioterapeuta que, entretanto com a saída da Psicomotricista a substituiu.

Face ao previsto contrataram-se menos pessoas, pois algumas candidaturas não foram aprovadas.

1.4.2 Recursos Humanos que colaboraram através de outras medidas

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

Recursos Humanos	Nº de Colaboradores		Regime
	2012	2013	
Órgãos de Gestão	5	5	Voluntário
Auxiliar de Serviços Gerais	3	4	Contrato de Emprego Inserção (IEFP)
Voluntários	1	--	Contrato de Voluntariado
Fisioterapeuta	--	1	Passaporte Emprego
Terapeuta da Fala	--	1	Passaporte Emprego
Estágio Profissional	1	5	Contrato de Estágio
Total	10	16	

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

2. Recursos Físicos

2.1 Recursos Físicos Existentes

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

Recursos Físicos	Nº	Locais		Serviços
		Provenientes do ano transato	Protocolados em 2013	
Sala de formação de TIC	1	A2000	--	Todos
Sala de formação teórica	2	A2000	Vilarandelo	Tipologia 2.3 e 6.2
	2	CLDS - Mesão Frio		Tipologia 2.3
	1	Oliveira - M. Frio		Tipologia 2.3
	1	S. João de		Tipologia 2.3

Recursos Físicos	Nº	Locais		Serviços
		Provenientes do ano transato	Protocolados em 2013	
	1	Lobrigos Sabrosa		Tipologia 2.3
Sala de formação em culinária, equipada com os equipamentos de cozinha	1	A2000	--	Todos
Sala de serviços administrativos	1	A2000	--	Todos
Gabinetes de apoio técnico	4	A2000	--	Todos
Sala de arrumos	1	A2000	--	Todos
Sala de arquivo	1	A2000	--	Todos
Sala de convívio	1	Medrões		GPS
E.B. 1 de Gundeiro	1	Sever	--	GPS
Oficina de carpintaria	1	Banduge	--	Todos
Escritório	1	Banduge	--	Todos
WC	5	A2000	Vilarandelo	Todos
	2	CLDS -		Tipologia 2.3
	1	Mesão Frio		Tipologia 2.3
	1	Oliveira - M. Frio		Tipologia 2.3
	2	Sabrosa		Tipologia 2.3
	2	Banduge		Todos
	3	Gundeiro		GPS
Viatura de 9 lugares	3	A2000	--	Todos
Viatura de 5 lugares	1	A2000	--	Todos

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

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

CAPÍTULO 4 - INOVAÇÃO

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

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

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

- **Serviços:** com a introdução de novos serviços/ melhoramento dos atuais em relação às suas características iniciais, compatibilizando-os com as expectativas dos clientes.
- **Marketing:** com a implementação de uma nova estratégia de marketing focada na promoção dos serviços cofinanciados, na venda de serviços não financiados e na política de angariação de fundos.
- **Processos:** que afetam a forma de fazer ou de organizar, tanto do processo produtivo, como das atividades complementares e que ocorreu através da renovação da organização do trabalho e das relações externas com vários benefícios para a A2000, como por exemplo a satisfação de clientes e colaboradores.
- **Organizacional e de Gestão:** com a introdução de iniciativas que concorreram para a sustentabilidade financeira e medidas que visam, de um modo geral, melhorar o desempenho, reduzindo os custos e, ao mesmo tempo, estimulando o local de trabalho e exigindo novas competências e atitudes por parte dos colaboradores, assim como de toda a organização no sentido de aumentar a produtividade. A inovação a este nível envolveu as seguintes dimensões:
 - a) **Gestão das pessoas:** implementação, de um sistema de monitorização completo das atividades da A2000 enquadrado por dois sistemas de gestão da qualidade; abrir mais a cultura organizacional à envolvente externa, com empowerment das relações com clientes, parceiros e fornecedores (stakeholders); proporcionar um ambiente propício à inovação e à criatividade. Para tal, procurou-se que o colaborador fosse capacitado, motivado e, acima de tudo, sentir-se parte dos processos da organização e valorizado no seu trabalho.
 - b) **Relações de trabalho:** organização das equipas de projeto por forma a estimular a inovação e otimização dos processos, da gestão do tempo, do diálogo, dos talentos e das competências.

Nos quadros seguintes apresentam-se os objetivos previstos para 2013 e o seu grau de execução. Por forma a monitorizar todos os indicadores do Manual de Qualidade, foram acrescentados objetivos que não estavam previstos no Programa de Ação e Orçamento.

Objetivos Previstos	Dados	Grau de Execução dos Objetivos Anuais		
Monitorizar a introdução de melhorias/mudanças significativas nos novos referenciais criados	Foi criado um novo referencial para o cursos de Formação Pedagógica Inicial, mas não sofreu qualquer alteração: validação a 100%. Ocorreu apenas uma alteração na metodologia que se decidiu ser mais focada no formando exigindo deste um exercício maior no papel de formador.			
Monitorizar a implementação de novos serviços	Conceberam-se 4 novos serviços ; 3 entraram em funcionamento (Centro de Recursos para a Inclusão Profissional (CRIP), Formação Não Financiada (FNF), Clínica Social (CS)) e aguarda-se autorização/homologação para o 4º iniciar (Formação para Motorista de Transporte Coletivo de Crianças).			
Obter uma taxa 10% de novas candidaturas aprovadas pelos financiadores ⁽¹⁾	No 2º semestre de 2012 foram realizadas 9 candidaturas (Centro de Recursos para a Inclusão Profissional; IAOQE; Fundação António da Mota, POAT; PRODER, Tipologias 6.2, 7.2, 7.6 e 7.7), cujos resultados surgiram em 2013 . Foram aprovadas 3: CRIP, IAOQE, Tipologia 6.2. Em 2013 foram realizadas 3 candidaturas às seguintes entidades: Gulbenkian, BPI CAPACITAR, no BES Crowdfunding, apenas esta última se concretizou, permitindo a angariação de 1000 euros. Portanto, das 12 candidaturas apresentadas foram aprovadas 4 . Taxa de concretização: 33%			
Obter uma taxa de execução de 75% dos serviços concebidos ⁽¹⁾	Concretizaram-se 3 serviços dos 4 concebidos.	75%		
	Dados	CRIP	FNF	CS
Obter uma taxa de 95% de validação dos serviços criados ⁽¹⁾	Os respetivos Planos de Serviço dos novos serviços apresentam os seguintes objetivos: CRIP: atender 80 clientes - foram atendidos 38 FNF: formar 30 formadores - foram formados 44 CS: atender 40 clientes – atenderam-se 20 externos e 27 internos (provenientes dos outros serviços da A2000)	48%	147%	50%
Obter uma taxa de 40% de adesão dos parceiros ao novo serviço ⁽¹⁾	CRIP: foram contactados 5 entidades e estabelecidas 5 parcerias. FNF: foram contactadas 3 entidades que aceitaram estabelecer parceria. CS: contactaram-se para divulgação e convite para estabelecer parceria, 6 IPSS's.	100%	100%	0%

Nota:

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

Constata-se da observação do quadro acima que apenas nos Serviços CRIP e CS não se concretizaram objetivos:

- No serviço CRIP a taxa de validação foi baixa, pois executou apenas 48% do volume previsto em candidatura, já que se previa o seu início em Janeiro e iniciou em Março e, das três ações previstas, uma só iniciou no segundo semestre.
- No serviço CS a taxa de validação foi baixa, pois teve metade dos clientes externos previstos e as entidades contactadas para ser averiguado o interesse em estabelecer protocolo de colaboração não se mostraram interessadas, pelo que a CS não tem nenhum parceiro.

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

Objetivos Previstos	Grau de Execução dos Objetivos
Marketing: monitorizar quantas novas medidas foram implementadas e qual a sua eficácia ao nível da divulgação e da angariação de fundos	Para além das medidas de divulgação habituais (site, facebook, newsletter, cartazes, folhetos): - Elaborou-se um Documento de Fundraising/divulgação - Definiu-se um plano de medidas de fundraising - Executaram-se 3 ações de fundraising (Torneio de Futebol, Noite de Fados e BES Croud funding) onde se angariou 1650€
Obter uma Taxa 5% de autofinanciamento	11%
Processo: monitorizar quantas alterações/melhorias ocorreram ao nível dos processos	Efetuaram-se três revisões ao Manual de Qualidade que envolveu diversas melhorias em vários Processos – o que envolveu 35 ações de melhoria ao nível dos processos.
Organizacional e de gestão: monitorizar as iniciativas de autossustentação, de envolvimento dos stakeholders, de motivação dos colaboradores, de fomento da criatividade e inovação, de reconhecimento e compensação	- Realizaram-se 16 reuniões gerais com todos os colaboradores onde estes apresentaram propostas para: angariação de fundos, implementação de melhorias, recolha de sugestões ao nível da gestão e implementação de serviços.

Constata-se que em 2013 se executaram ações aos níveis planeados de gestão e que em termos financeiros se superou os 5% de autofinanciamento previsto, tendo-se alcançado os 11%.

Em suma:

Nesta área da inovação foram implementados 3 novos serviços, foi realizado um documento de fundraising para abordar as empresas e realizaram-se reuniões com todos os colaboradores para aumentar a participação destes na recolha de sugestões de mudança e implementação de melhorias e inovações. Para dar seguimento às estratégias de inovação convém que se realizem algumas tarefas:

- Implementar as sugestões consideradas viáveis e divulga-las dentro e fora da Organização
- Contactar as empresas para apresentação do documento de fundraising.

- Definir mecanismos ao nível do reconhecimento e compensação da criatividade.
- Ministras formação sobre criatividade.
- Definir e implementar estratégias de motivação dos colaboradores e de fomento da criatividade.

Tipo de Constatação	Tipo de Ação				Serviço Envolvido
	Melhoria	Correção	A. Corretiva	Ação Preventiva	
					- 1 A. Preventiva Clínica Social - 2 A. Melhoria Todos os Serviços - 9 A. Melhoria Inovação - 1 A. Corretiva
Auditoria	71	4	45	1	Tipologia 2.3 - 5 A. Melhoria Tipologia 6.2 - 8 Ações Corretivas - 2 A. Melhoria GPS - 1 Ação Corretiva FNF - 1 Ações Corretivas - 1 A. Melhoria CRIP - 4 Ações Corretivas CS - 1 Ação Corretiva Todos os serviços - 63 A. Melhoria - 29 Ações Corretivas - 4 Correções - 1 A. Preventiva Serviços Administrativos - 1 A. Corretiva
Reclamação (Formandos)	2	1	--	1	Tipologia 2.3 - 1 Melhoria Tipologia 6.2 - 1 Melhoria - 1 Ação Preventiva - 1 Correção
Ocorrência (Colaboradores)	1	--	--	--	Tipologia 2.3 - 1 Melhoria
TOTAL	106	8	52	8	

1.2 Objetivos e Operacionalização

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



CAPÍTULO 5 - MONITORIZAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

1. Avaliação do Plano de Qualidade

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

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

Em 2013 o Plano de Qualidade reuniu 174 ações provenientes de sugestões, auditorias e análise dos indicadores dos Relatórios (Anual de 2012 e Semestral de 2013).

O quadro seguinte apresenta as 106 Ações de Melhoria sugeridas, as 8 Correções (resultantes das inconformidades), as 52 Ações Corretivas e as 8 Ações Preventivas, resultantes da constatação de situações que não estavam a correr muito bem e reclamações dos formandos das quais não resultou qualquer mudança naquilo que solicitaram, mas que envolveu ações preventivas, para que no futuro quando ocorrer alguma alteração de impressos os técnicos tenham o cuidado de explicar aos formandos e de os apoiarem no seu preenchimento.

Tipo de Constatação	Tipo de Ação				Serviço Envolvido
	Melhoria	Correção	A. Corretiva	Ação Preventiva	
Sugestão (Entidade Financiadora)	--	1	1	--	Serviços Formativos
Sugestão (Colaboradores)	11	1	5	0	Tipologia 2.3 - 2 A. Melhoria - 1 Correção - 2 A. Corretivas Tipologia 6.2 - 5 A. Melhoria - 1 A. Corretivas IPI - 1 Melhoria Todos os Serviços - 2 A. Corretivas - 3 A. Melhoria
Análise dos Indicadores	21	1	1	6	Tipologia 2.3 - 1 A. Preventiva Tipologia 6.2 - 1 A. Melhoria FNF - 1 A. Preventiva - 1 A. Melhoria GPS - 6 A. Melhoria - 1 Correção - 3 A. Preventiva CRIP - 3 A. Melhoria

Objetivos Previstos	Dados	Grau de Concretização dos Objetivos
Responder a 100% das reclamações/sugestões recebidas e dentro do prazo	Ocorreram: - 4 reclamações as quais foram respondidas. Uma delas foi efetuada na avaliação de satisfação da formação. - 17 sugestões que foram respondidas atempadamente.	100%
Obter uma taxa de 90% de eficácia das ações corretivas, advindas da Auditoria e outras fontes	Ocorreram: - 6 Correções Fechadas e com Eficácia e uma não eficaz (Ações do EC Medrões); 1 em resolução (mau funcionamento da rede de internet na sala de informática); - 52 Ações Corretivas – 38 Fechadas com Eficácia, 1 Não Eficaz (Estatuto de ONG); 10 Abertas e 3 em resolução (que passam para 2014).	91%
Obter uma taxa de 90% de eficácia das ações preventivas, advindas da Auditoria e outras fontes	Ocorreram 8 Ações Preventivas (6 eficazes, 1 não eficaz e 1 em resolução (que passam para 2014).	86%
Obter uma taxa de 90% de eficácia das ações de melhoria sugeridas	Estão registadas 106 ações de Melhoria, das quais: - 10 Abertas e 15 Em resolução (que passam para 2014) - 77 Fechadas com eficácia (as melhorias já foram implementadas com sucesso); 4 não eficazes	95%

Em Suma:

A eficácia só é avaliada depois da ação estar concluída/fechada, face a isto, das 134 ações concluídas, 127 foram eficazes, ou seja, o Plano de Qualidade foi concluído com 95% de eficácia.

2. Constrangimentos

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

2.1 Constrangimentos ao nível da execução global do Programa de Ação e Orçamento para 2013

O Programa de Ação e Orçamento previu 209 objetivos e foram trabalhados 198. Destes 198 concretizaram-se a 100% 166 objetivos, a concretização dos restantes 32 ficou abaixo do esperado.

Os 11 objetivos que não foram trabalhados deveu-se ao seguinte:

- Não houve voluntários em 2013, pelo que todos os objetivos que tinham a ver com eles não foram contabilizados.
- Os parceiros de alguns serviços e os financiadores não responderam aos questionários enviados, pelo que os objetivos relacionados também não foram contabilizados.

Assim, a taxa de execução do Programa de Ação e Orçamento foi de 84%.

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

	Taxa Concretização dos objetivos do PAO	Constrangimentos
Tipologia 2.3	92,6%	- No 1º semestre ocorreram respostas de insatisfação quanto ao apoio prestado pela A2000. Foi referida a incerteza da data de processamento dos subsídios de alimentação, por inexistência de procedimento instituído – esta situação foi resolvida no 2º semestre, através da informação disponibilizada aos clientes sobre a data prevista de processamento dos subsídios. Os objetivos não concretizados prenderam-se com a taxa de desistência dos formandos selecionados para os cursos de formação e a satisfação quanto ao apoio prestado pela A2000, no qual houve respostas de insatisfação e respostas de não se aplica.
Tipologia 6.2	85%	Sem constrangimentos a apontar.
FNF	91%	- O documento de avaliação da satisfação da FNF é do IEFP e dispõe de 5 níveis de avaliação, mas apenas um é negativo, pelo que se considerou apenas os 3 mais positivos na contabilização das respostas. - Ocorreram respostas de insatisfação relativamente às instalações e aos meios audiovisuais, no primeiro curso, entretanto ultrapassou-se o problema usando outro equipamento e constituindo grupos menores.
IPI	94%	- Sem constrangimentos a apontar.
GPS	77%	- O parceiro Câmara Municipal não denunciou nem pagou o valor protocolado, pelo que a A2000 cancelou duas ações – Loja Social e Férias Ativas (Páscoa e Verão) – pois sozinha não tinha capacidade de as executar. Sem o financiamento do Município, também não foi possível aumentar o número de clientes da Oficina dos Sorrisos, e alterou-se a estratégia do seu financiamento, sendo solicitado às famílias a participação mensal. Este facto originou a desistência de uma das participantes, pois os pais não estavam dispostos a pagar a sua frequência. - A Freguesia de Medrões, em Março, aumentou o número de atividades - de 1 tarde passou para 3 - porém não cumpriu o Protocolo de colaboração com a A2000 (falta de pagamento) pelo que, se procedeu à suspensão do serviço Espaço de Convívio. As despesas

	Taxa Concretização dos objetivos do PAO	Constrangimentos
		com as atividades realizadas até Maio no Espaço de Convívio de Medrões foram suportadas pela A2000. - Falta de transporte para pessoas com mobilidade reduzida (carrinha adaptada) o que limita o número de participantes com deficiência física grave; - Pouco envolvimento das famílias (Oficina dos Sorrisos); - Os pagamentos da mensalidade dos clientes da Oficina dos Sorrisos encontram-se regularmente em atraso, devido às poucas possibilidades económicas; - Os clientes referem que as salas são muito frias durante o Inverno o que leva muitos dos clientes do Espaço de Convívio de Sever a desistir/faltar.
CRIP	85%	- O CRIP foi aprovado em Novembro/ 2012, e a aprovação do seu plano de ação do IAOQE pelo POPH apenas foi aprovado em abril. Estes dois fatores contribuíram para o atraso do início das ações o que provocou uma taxa de concretização inferior ao previsto. Até à aprovação oficial das medidas foram tomadas, pela equipa técnica, todas as diligências no sentido de divulgar as medidas do CRIP junto de todos os intervenientes possíveis (pessoas com deficiência ou incapacidade, entidades, serviço de emprego, etc.). Foram também desenvolvidos todos os materiais (impressos, documentos, avaliações) necessários à boa execução das medidas. Atualmente existem destinatários nas medidas IAOQE e Apoio à Colocação, entretanto, as entidades encontram-se a diligenciar no sentido de proceder à sinalização dos casos para Acompanhamento Pós-Colocação ao Centro de emprego. - A Articulação com o IEFEP foi pouco produtiva, pois os Encaminhamentos do IEFEP foram escassos e pouco céleres (desde a sinalização do cliente, demora em média 2 semanas para o encaminhamento dar entrada nos serviços da A2000). Os encaminhamentos de outras entidades foram inexistentes. - Entraves na aprovação de candidaturas ao IEFEP na medida Apoio à Colocação (relatórios médicos desatualizados; necessidade de relatório multiusos, etc.). - Entidades empregadoras pouco esclarecidas acerca das medidas de integração profissional para pessoas com deficiência ou incapacidade.
CS	60%	- Poucos clientes externos, as pessoas têm poucos recursos financeiros para assumir as consultas. - A CS cumpriu os objetivos do Programa de Ação e Orçamento, pois consideraram-se todos os clientes que atendeu (internos e externos), mas em termos de Plano de Serviço, não cumpriu o nº de clientes externos previstos (40) para se tornar um serviço, cujas rendas dessem para pagar as despesas logísticas.
Interação c/Comunidade	57%	- A oferta de voluntários foi nula. Ainda não se conseguiu dinamizar a comunidade.
Recursos Humanos	67%	- Pouco tempo disponível dos colaboradores para investirem em formação interna e partilha de ideias nas áreas da motivação.
Envolvimento na Gestão	100%	- Sem constrangimentos a apontar.

	Taxa Concretização dos objetivos do PAO	Constrangimentos
Inovação	70%	- Sem constrangimentos a apontar. O défice de concretização prendeu-se com a procura de clientes ter sido inferior ao previsto, relativamente aos novos serviços.
Plano de Qualidade	75%	- Sem constrangimentos a apontar.

2.2 Outros Constrangimentos

Durante o ano de 2013 foi recorrente a dificuldade de acesso ao disco de rede, onde estão os documentos comuns a todos os colaboradores, dependendo a execução do serviço disso, portanto ocorreu um número elevado de Interrupções devido a falha do equipamento.

3. Melhorias

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

	Melhorias
Tipologia 2.3	- A partir de Junho os formandos foram informados que o pagamento dos subsídios seria efetuado até ao máximo de 30 dias após a conclusão da ação.
FNF	- A questão do equipamento de filmagem, foi ultrapassada a partir do 2º curso, bem como a questão do espaço físico.
GPS	- De forma a minimizar o impacto das comparticipações mensais dos clientes da Oficina dos Sorrisos, a equipa técnica irá divulgar o projeto no sentido de obter patrocinadores para esta ação em particular, ou "padrinhos" que possam contribuir na mensalidade de cada elemento. - Solução parcial para o inverno em Gondeiro, pedir lenha e conseguir que alguém acenda o fogão antes do início das atividades. - Aumentar o número de clientes e o número de horas do serviço (Oficina dos Sorrisos); - Adquirir uma carrinha adaptada; - Incrementar a participação dos significativos dos clientes da Oficina dos Sorrisos através do seu envolvimento em determinadas atividades/ dias festivos (carneval, dia da mãe, dia do pai, magusto, natal, ...);
CRIP	- Tendo em conta que é um serviço recente, deve existir mais aposta na divulgação às entidades (públicas e privadas) do Distrito de Vila Real, através de reuniões presenciais. - Articular mensalmente com o IEFP, tanto para dar feedback sobre os clientes como para solicitar os encaminhamentos de forma a criar uma maior interdependência nas intervenções. - Divulgação das medidas de apoio ao emprego de pessoas com deficiência ou incapacidade nas entidades potencialmente empregadoras; - Obter formação sobre a aplicação da escala de Avaliação da Capacidade de Trabalho.
CS	- É necessário estabelecer parcerias com entidades para maior angariação de clientes.
Interação c/ a Comunidade	- Cativar novos parceiros. Divulgar melhor os serviços prestados.
Recursos Humanos	- Diminuir a carga burocrática dos serviços.

3.1 Outras Melhorias

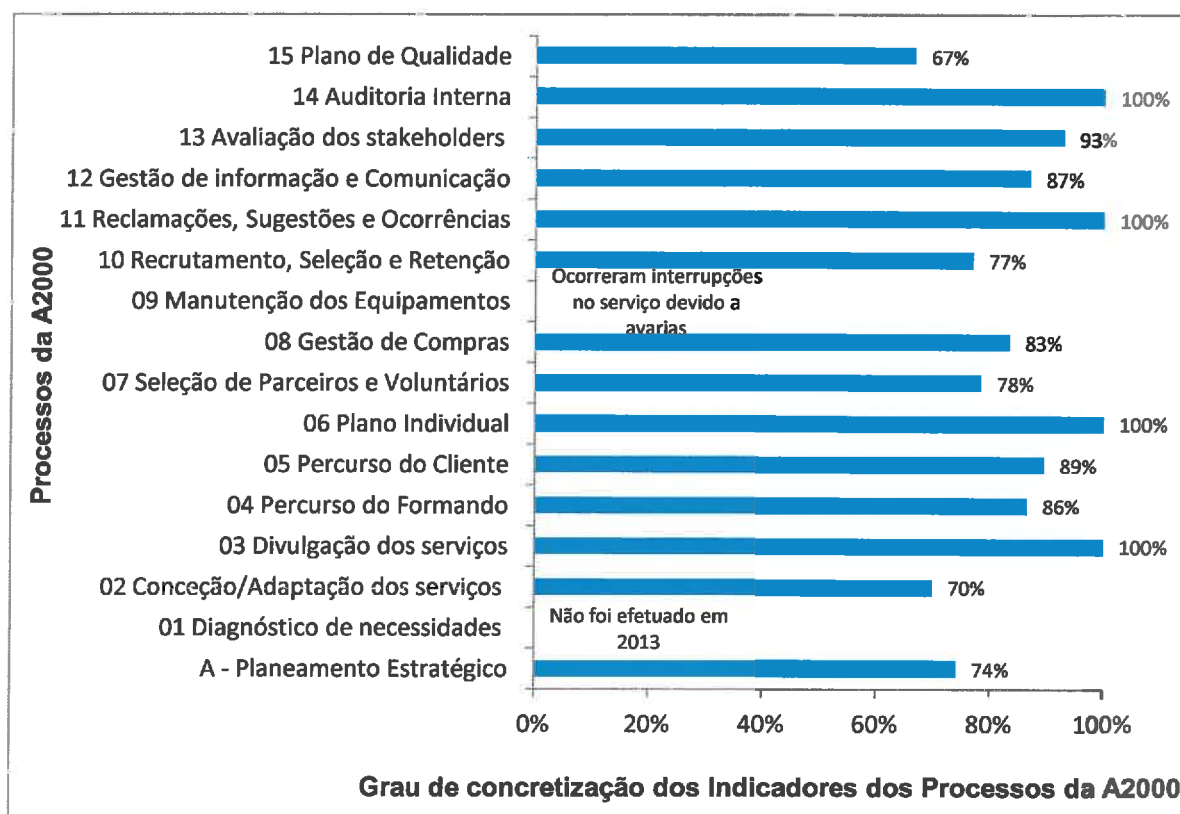
Relativamente ao acesso ao disco de rede, já no final de ano providenciou-se a aquisição de um novo equipamento.

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

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

O total os 4 Macroprocessos envolvem 48 indicadores expressos no Manual de Qualidade. Todavia, o Programa de Ação e Orçamento envolveu mais indicadores (198), pois pretendeu responder à especificidade de cada serviço, dando uma imagem mais completa da qualidade do seu desempenho.

A avaliação do grau de concretização dos indicadores do Manual de Qualidade permite-nos observar quais os processos onde é necessário inserir melhorias.



Observando os princípios que têm valor percentual abaixo de 80%, pode dizer-se o seguinte:

- **Plano de Qualidade:** a este nível a que se impõem é o cumprimento dos prazos de execução das ações, por forma a que aumente a eficácia daquele.
- **Recrutamento, Seleção e Retenção:** melhoria sugerida é apenas que se cumpram todos os passos do processo, ou se simplifique m os procedimentos.
- **Seleção de parceiros e Voluntários:** neste ano não houve voluntários por isso o cumprimento do processo reflete esse défice de informação.
- **Conceção e adaptação dos serviços:** ao considerar-se o grau de execução como indicador do nível de validação dos novos serviços, penalizou-se o indicador, pois os novos serviços CRIP e CS não obtiveram a taxa de execução esperada.
- **Planeamento Estratégico:** este merece ser revisto, após este Relatório e Contas, pois constata-se que há indicadores a repensar.

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

Assim, os Princípios onde vão incidir mais melhorias são: Orientação para os Resultados, Melhoria Contínua, Liderança, Recursos Humanos.

Saliente-se que em 2013 se procedeu à renovação da certificação EQUASS – Assurance e à Certificação da DGERT como entidade formadora.

Parte 2: ANÁLISE DAS CONTAS

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

CONTEÚDO

Balanço	4
Demonstração dos Resultados por Naturezas	5
Demonstração de Alterações nos Fundos Patrimoniais	6
Demonstração de Fluxos de Caixa	8
Anexo às Demonstrações Financeiras	9
Certificação Legal das Contas	24
Relatório e Parecer do Conselho Fiscal	26

Índice

Balanço	4
Demonstração dos Resultados por Naturezas.....	5
Demonstração de Alterações de Fundos Patrimoniais	6
Demonstração de Fluxos de Caixa	8
Anexo.....	9
1. Identificação da Entidade.....	9
2. Referencial Contabilístico de Preparação das Demonstrações Financeiras.....	9
3. Principais Políticas Contabilísticas.....	10
3.1 Bases de Apresentação	10
3.1.1 Continuidade.....	10
3.1.2 Regime do Acréscimo (periodização económica)	10
3.1.3 Consistência de Apresentação.....	10
3.1.4 Materialidade e Agregação	11
3.1.5 Compensação.....	11
3.1.6 Informação Comparativa.....	11
3.2 Políticas de Reconhecimento e Mensuração	11
3.2.1 Ativos Fixos Tangíveis	11
3.2.2 Inventários.....	12
3.2.3 Outros ativos e passivos financeiros.....	12
3.2.4 Provisões	12
3.2.5 Financiamentos Obtidos	12
3.2.6 Estado e Outros Entes Públicos.....	12
4. Políticas contabilísticas, alterações nas estimativas contabilísticas e erros	13
5. Ativos Fixos Tangíveis	13
6. Custos de Empréstimos Obtidos.....	14
7. Inventários	14
8. Rédito.....	15
9. Provisões, Passivos Contingentes e Ativos Contingentes	15
10. Subsídios do Governo e Apoios do Governo	15
11. Efeitos de Alterações em Taxas de Câmbio	17
12. Benefícios dos Empregados	17
13. Divulgações Exigidas por Outros Diplomas Legais.....	17
14. Outras Informações	17
14.1 Clientes e Utentes	18
14.2 Outras Contas a Receber.....	18
14.3 Diferimentos	18
14.4 Caixa e Depósitos Bancários	19
14.5 Fundos Patrimoniais.....	19
14.6 Fornecedores	19
14.7 Estado e Outros Entes Públicos.....	20
14.8 Outras Contas a Pagar.....	20
14.9 Fornecimentos e Serviços Externos.....	21
14.10 Outros Rendimentos e Ganhos.....	21
14.11 Outros Gastos e Perdas.....	22
14.12 Resultados Financeiros.....	22
14.13 Acontecimentos Após Data de Balanço	22

Balanco

BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2013

(valores em Euro)

RUBRICAS		Notas	Datas	
			31-12-2013	31-12-2012
ATIVO				
Ativo não corrente				
Ativos fixos tangíveis	5	145 434,27	189 405,85	
Subtotal		145 434,27	189 405,85	
Ativo corrente				
Inventários	7	0,00	0,00	
Clientes	14.1	103,08	325,28	
Estado e outros Entes Públicos	14.7	497,11	595,75	
Outras contas a receber	14.2	104 416,79	365 047,09	
Diferimentos	14.3	0,00	0,00	
Caixa e depósitos bancários	14.4	3 131,01	12 443,94	
Subtotal		108 147,99	378 412,06	
Total do ativo		253 582,26	567 817,91	
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO				
Fundos patrimoniais				
Resultados transitados	14.5	5 288,20	11 661,94	
Resultado Líquido do período	14.5	11 272,81	-6 373,74	
Total do fundo do capital	14.5	16 561,01	5 288,20	
Passivo				
Passivo não corrente				
Provisões	9	15 307,58	15 307,58	
Financiamentos obtidos	6	4 063,89	16 813,97	
Subtotal		19 371,47	32 121,55	
Passivo corrente				
Fornecedores	14.6	861,00	1 537,50	
Estado e outros Entes Públicos	14.7	8 040,43	5 278,14	
Financiamentos obtidos	6	66 001,80	142 797,20	
Diferimentos	14.3	21 569,39	267 301,51	
Outras contas a pagar	14.8	121 177,16	113 493,81	
Subtotal		217 649,78	530 408,16	
Total do passivo		237 021,25	562 529,71	
Total dos fundos patrimoniais e do passivo		253 582,26	567 817,91	

Santa Marta de Penaguião, 28 de Fevereiro 2014

O Técnico Oficial de Contas

Helena Maria Amaro Duarte Reis
Helena Maria Amaro Duarte Reis (TOC 74 869)

A Direção

António José Martins Ribeiro
António José Martins Ribeiro (Presidente)

Otilia Maria Pinto Simões
Otilia Maria Pinto Simões (Vice-Presidente)

Artur Manuel da Silva Guedes
Artur Manuel da Silva Guedes (Vogal)

Maria Soledade Luís Mesquita
Maria Soledade Luís Mesquita (Tesoureira)

Amadeu Araújo Cardoso
Amadeu Araújo Cardoso (Vogal)

Demonstração dos Resultados por Naturezas

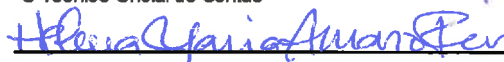
DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS
PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2013

(valores em Euro)

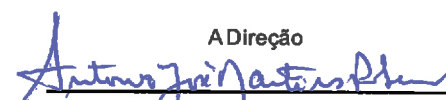
RENDIMENTOS E GASTOS	Notas	PERÍODOS	
		2013	2012
Vendas e serviços prestados	8	7 586,00	7 786,32
Subsídios, doações e legados à exploração	10	610 420,78	408 110,35
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	7	0,00	-820,90
Fornecimentos e serviços externos	14.9	-139 816,98	-82 795,01
Gastos com o pessoal	12	-320 646,10	-207 398,33
Outros rendimentos e ganhos	14.10	67 353,64	43 850,24
Outros gastos e perdas	14.11	-150 641,05	-105 374,62
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		74 256,29	63 358,05
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	5	-50 186,08	-51 401,28
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		24 070,21	11 956,77
Juros e rendimentos similares obtidos	14.12	0,00	426,50
Juros e gastos similares suportados	14.12	-12 797,40	-18 757,01
Resultados antes de impostos		11 272,81	-6 373,74
Imposto sobre o rendimento do período		0,00	0,00
Resultado líquido do período		11 272,81	-6 373,74

Santa Marta de Penaguião, 28 de Fevereiro 2014

O Técnico Oficial de Contas

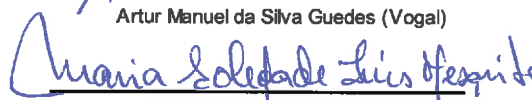

Helena Maria Amaro Duarte Reis (TOC 74 869)

A Direção


António José Martins Ribeiro (Presidente)


Otília Maria Pinto Simões (Vice-Presidente)


Artur Manuel da Silva Guedes (Vogal)


Maria Soledade Luís Mesquita (Tesoureira)


Amadeu Araújo Cardoso (Vogal)

Demonstrações Financeiras em 31 de Dezembro de 2013

Demonstração de Alterações de Fundos Patrimoniais

DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PRÓPRIOS NO PERÍODO 2012

(valores em Euro)

DESCRIÇÃO	Notas	Resultados Transfidos	Reservas legais	Excedentes de revalorização	Outras variações nos fundos patrimoniais	Resultado líquido do período	Total	Interesses minoritários	Total dos Fundos Patrimoniais
POSICÃO NO INÍCIO DO PERÍODO 2012	1	44 090,62	0,00	0,00	0,00	-32 428,68	11 661,94	0,00	11 661,94
ALTERAÇÕES NO PERÍODO									
Aplicação de Resultados (FCRPS)		-32 428,68	0,00	0,00	0,00	32 428,68	0,00	0,00	0,00
Outras alterações reconhecidas nos fundos patrimoniais	2	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		-32 428,68	0,00	0,00	0,00	32 428,68	0,00	0,00	0,00
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	3					-6 373,74	-6 373,74		-6 373,74
RESULTADO EXTENSIVO	4=2+3					26 054,94	-6 373,74	0,00	-6 373,74
OPERAÇÕES COM INSTITUIDORES NO PERÍODO									
Outras operações	5	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	14.5	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
POSICÃO NO FIM DO ANO 2012	6=1+2+3+4	11 661,94	0,00	0,00	0,00	-6 373,74	5 288,20	0,00	5 288,20

Santa Maria de Penaguião, 28 de Fevereiro 2014

O Técnico Oficial de Contas

Helena Maria Amaro Duarte Reis
 Helena Maria Amaro Duarte Reis (TCC 74 869)

A Direção

António José Martins Ribeiro
 António José Martins Ribeiro (Presidente)

Ofélia Maria Pinto Simões
 Ofélia Maria Pinto Simões (Vice-Presidente)

Artur Manuel de Silva Guedes
 Artur Manuel de Silva Guedes (Vogal)

Maria Soledade Luis Mesquita
 Maria Soledade Luis Mesquita (Treasuraira)

Amadeu Araújo Cardoso
 Amadeu Araújo Cardoso (Vogal)

Demonstrações Financeiras em 31 de Dezembro de 2013

DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PRÓPRIOS NO PERÍODO 2013

DESCRIÇÃO	Notas	Fundos Patrimoniais atribuídos aos instituidores da entidade-mãe					Interesses minoritários	Total dos Fundos Patrimoniais
		Resultados Transfidos	Reservas legais	Excedentes de revalorização	Outras variações nos fundos patrimoniais	Resultado líquido do período		
6								
POSICÃO NO INÍCIO DO PERÍODO 2013		11 661,94	0,00	0,00	0,00	-6 373,74	0,00	5 288,20
ALTERAÇÕES NO PERÍODO								
Aplicação de Resultados (RCR/SS)		-6 373,74	0,00	0,00	0,00	6 373,74	0,00	0,00
Outras alterações reconhecidas nos fundos patrimoniais		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
7								
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO		-6 373,74	0,00	0,00	0,00	6 373,74	0,00	0,00
8								
RESULTADO EXTENSIVO						11 272,81	0,00	11 272,81
9=7+8						17 646,55	0,00	11 272,81
OPERAÇÕES COM INSTITUIDORES NO PERÍODO								
Subsídios, doações e legados		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Outras operações		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
10								
POSICÃO NO FIM DO ANO 2013		5 288,20	0,00	0,00	0,00	11 272,81	0,00	16 561,01
6+7+8+10	14.5							

Santa Maria de Penaguião, 28 de Fevereiro 2014

O Técnico Oficial de Contas

Helena Maria Amaro Duarte Reis
Helena Maria Amaro Duarte Reis (TOC 74 869)

A Direção

António José Martins Ribeiro
António José Martins Ribeiro (Presidente)

Ótilia Maria Pinto Simões
Ótilia Maria Pinto Simões (Vice-Presidente)

Artur Manuel da Silva Guedes
Artur Manuel da Silva Guedes (Vogal)

Maria Soledade Luís Mesquita
Maria Soledade Luís Mesquita (Tesozeira)

Arraudeu Araújo Cardoso
Arraudeu Araújo Cardoso (Vogal)

Demonstração de Fluxos de Caixa

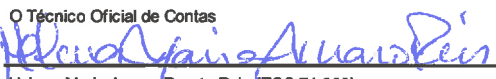
PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2013

(valores em Euro)

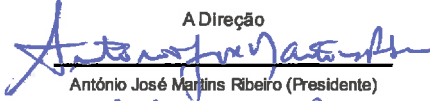
RUBRICAS	Notas	PERÍODOS	
		2013	2012
Fluxos de caixa das atividade operacionais - método direto			
Recebimentos de clientes e utentes		9 083,39	6 687,14
Pagamentos de subsídios		0,00	0,00
Pagamentos de apoios		0,00	0,00
Pagamentos de bolsas		0,00	0,00
Pagamento a fornecedores		-129 048,12	267 118,22
Pagamentos ao pessoal		300 405,70	215 339,13
Caixa gerada pelas operações		-162 274,19	-475 770,21
Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento		-2 295,72	0,00
Outros recebimentos/pagamentos		261 247,83	580 650,06
Fluxos de caixa das atividades operacionais (1)		101 269,36	104 879,85
Fluxos de caixa das atividade de investimento			
Pagamentos respeitantes a:			
Ativos fixos tangíveis		8 239,41	3 694,36
Ativos intangíveis		0,00	0,00
Outros ativos		0,00	0,00
Recebimentos provenientes de:			
Ativos fixos tangíveis		0,00	0,00
Ativos intangíveis		0,00	0,00
Outros ativos		0,00	0,00
Juros e rendimentos similares		0,00	426,50
Dividendos		0,00	0,00
Fluxos de caixa das atividade de investimento (2)		-8 239,41	-3 267,86
Fluxos de caixa das atividade de financiamento			
Recebimentos provenientes de:			
Financiamentos obtidos		0,00	0,00
Outras operações de financiamento		0,00	0,00
Pagamentos respeitantes a:			
Financiamentos obtidos		89 545,48	71 171,85
Juros e gastos similares		12 797,40	18 757,01
Outras operações de financiamento		0,00	0,00
Fluxos de caixa das atividade de financiamento (3)		-102 342,88	-89 928,86
Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)		-9 312,93	11 683,13
Efeito das diferenças de câmbio			
Caixa e seus equivalentes no início do período		12 443,94	760,81
Caixa e seus equivalentes no fim do período	14.4	3 131,01	12 443,94

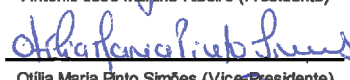
Santa Marta de Penaguião, 28 de Fevereiro 2014

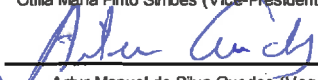
O Técnico Oficial de Contas

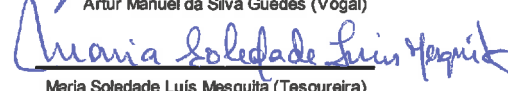

Helena Maria Amaro Duarte Reis (TOC 74 869)

A Direção


António José Martins Ribeiro (Presidente)


Otília Maria Pinto Simões (Vice-Presidente)


Artur Manuel da Silva Guedes (Vogal)


Maria Soledade Luís Mesquita (Tesoureira)


Amadeu Araújo Cardoso (Vogal)



Anexo

1. Identificação da Entidade

A Associação 2000 de Apoio ao Desenvolvimento – A2000, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, constituída formalmente em 7 de Setembro de 2000, (reconhecida como Pessoa Coletiva de Utilidade Pública em 7 de Fevereiro de 2001 – registo lavrado pela inscrição n.º 139/01, a fls 14 verso e 15, do livro n.º 9, das Associações de Solidariedade Social), com o objetivo de proceder à integração social, comunitária e profissional de pessoas desfavorecidas, nomeadamente:

- Apoio a pessoas com deficiência;
- Apoio a pessoas com doença mental;
- Apoio a mulheres grávidas;
- Apoio a crianças e jovens em risco;
- Promoção do desenvolvimento infantil;
- Formação pré-profissional e profissional;
- Procura e criação de emprego;
- Fomento intelectual, cultural e desportivo;
- Prevenção de doenças e de acidentes;
- Apoio a pessoas idosas;
- Apoio a pessoas pertencentes a minorias étnicas e culturais;
- Apoio a toxicodependentes em processo de recuperação;
- Apoio a pessoas sem abrigo;
- Apoio a ex-reclusos;
- Promoção de igualdade de oportunidades;
- Promoção de igualdade entre homens e mulheres;
- E promoção do bem-estar global.

O âmbito da Associação 2000 é regional, tendo a sua sede na Avenida 25 de Abril n.º 39, Freguesia de São Miguel de Loirigos, Concelho de Santa Marta de Penaguião.

2. Referencial Contabilístico de Preparação das Demonstrações Financeiras

Em 2013 as Demonstrações Financeiras foram elaboradas no pressuposto da continuidade das operações a partir dos livros e registos contabilísticos da Entidade e de acordo com a Norma Contabilística e de Relato Financeiro para as Entidades do Sector Não Lucrativo (NCRF-ESNL) aprovado pelo Decreto-Lei n.º 36-A/2011 de 9 de Março. No Anexo II do referido Decreto, refere que o Sistema de Normalização Contabilística para Entidades do Sector Não Lucrativos é composto por:

- Bases para a Apresentação das Demonstrações Financeiras (BADF);
- Modelos de Demonstrações Financeiras (MDF) – Portaria n.º 105/2011 de 14 de Março;
- Código de Contas (CC) – Portaria n.º 106/2011 de 14 de Março;

- NCRF-ESNL – Aviso n.º 6726-B/2011 de 14 de Março; e
- Normas Interpretativas (NI).

A adoção da NCRF-ESNL ocorreu pela primeira vez em 2012, pelo que a data da transição do referencial contabilístico anterior (Plano de Contas das Instituições Particulares de Solidariedade Social/ Clubes) para este normativo é 1 de Janeiro de 2011, conforme o estabelecido no § 5 Adoção pela primeira vez da NCRF-ESNL.

Assim, a Entidade preparou o Balanço de abertura de 1 de Janeiro de 2013 aplicando as disposições previstas na NCRF-ESNL.

3. Principais Políticas Contabilísticas

As principais políticas contabilísticas aplicadas pela Entidade na elaboração das Demonstrações Financeiras foram as seguintes:

3.1 Bases de Apresentação

As Demonstrações Financeiras foram preparadas de acordo com as Bases de Apresentação das Demonstrações Financeiras (BADF)

3.1.1 Continuidade

Com base na informação disponível e as expectativas futuras, a Entidade continuará a operar no futuro previsível, assumindo que não há a intenção nem a necessidade de liquidar ou de reduzir consideravelmente o nível das suas operações. Para as Entidades do Sector Não Lucrativo, este pressuposto não corresponde a um conceito económico ou financeiro, mas sim à manutenção da atividade de prestação de serviços ou à capacidade de cumprir os seus fins.

3.1.2 Regime do Acréscimo (periodização económica)

Os efeitos das transações e de outros acontecimentos são reconhecidos quando eles ocorram (satisfeitas as definições e os critérios de reconhecimento de acordo com a estrutura conceptual, independentemente do momento do pagamento ou do recebimento) sendo registados contabilisticamente e relatados nas demonstrações financeiras dos períodos com os quais se relacionem. As diferenças entre os montantes recebidos e pagos e os correspondentes rendimentos e gastos são registados respetivas contas das rubricas “Devedores e credores por acréscimos”

3.1.3 Consistência de Apresentação

As Demonstrações Financeiras estão consistentes de um período para o outro, quer a nível da apresentação quer dos movimentos contabilísticos que lhes dão origem, exceto quando ocorrem alterações significativas na natureza que, nesse caso, estão devidamente identificadas e justificadas neste Anexo. Desta forma é proporcionada informação fiável e mais relevante para os utentes.

[Handwritten signatures and initials]

3.1.4 Materialidade e Agregação

A relevância da informação é afetada pela sua natureza e materialidade. A materialidade depende da quantificação da omissão ou erro. A informação é material se a sua omissão ou inexactidão influenciarem as decisões económicas tomadas por parte dos utentes com base nas demonstrações financeiras influenciarem. Itens que não são materialmente relevantes para justificar a sua apresentação separada nas demonstrações financeiras podem ser materialmente relevantes para que sejam discriminados nas notas deste anexo.

3.1.5 Compensação

Devido à importância dos ativos e passivos serem relatados separadamente, assim como os gastos e os rendimentos, estes não devem ser compensados.

3.1.6 Informação Comparativa

A informação comparativa deve ser divulgada, nas Demonstrações Financeiras, com respeito ao período anterior. Respeitando ao Princípio da Continuidade da Entidade, as políticas contabilísticas devem ser levadas a efeito de maneira consistente em toda a Entidade e ao longo do tempo e de maneira consistente. Procedendo-se a alterações das políticas contabilísticas, as quantias comparativas afetadas pela reclassificação devem ser divulgadas, tendo em conta:

- a) A natureza da reclassificação;
- b) A quantia de cada item ou classe de itens que tenha sido reclassificada; e
- c) Razão para a reclassificação.

3.2 Políticas de Reconhecimento e Mensuração

3.2.1 Ativos Fixos Tangíveis

Os "Ativos Fixos Tangíveis" encontram-se registados ao custo de aquisição. As depreciações do ativo fixo são calculadas segundo o método das quotas constantes, utilizando-se para o efeito as taxas máximas definidas no Decreto Regulamentar n.º 25/2009, de 26 de Janeiro.

Descrição	Vida útil estimada (anos)
Edifícios e outras construções	6 a 20
Equipamento básico	6 a 8
Equipamento de transporte	4
Equipamento administrativo	3 a 10
Outros ativos fixos tangíveis	4 a 8

O processo de depreciação é realizado na base de duodécimos inicia-se no começo do mês seguinte em que o respetivo imobilizado entra em funcionamento.

A Entidade revê anualmente a vida útil de cada ativo, assim como o seu respetivo valor residual quando este exista.

As taxas de depreciação utilizadas correspondem aos períodos de vida útil estimada.



3.2.2 Inventários

Os "Inventários" são valorizadas ao custo de aquisição e/ou produção, incluindo as respetivas despesas de compra.

A provisão deverá ser constituída pelas diferenças relativas ao custo de aquisição ou de produção resultantes dos critérios definidos na valorimetria das existências

3.2.3 Outros ativos e passivos financeiros

Os instrumentos financeiros cuja negociação ocorra em mercado líquido e regulamentado, são mensurados ao justo valor, sendo as variações reconhecidas deste por contrapartida de resultados do período.

Caixa e Depósitos Bancários

A rubrica "Caixa e depósitos bancários" incluem caixa e depósitos bancários de curto prazo que possam ser imediatamente mobilizáveis sem risco significativo de flutuações de valor.

Fornecedores e outras contas a pagar

As dívidas registadas em "Fornecedores" e "Outras contas a pagar" são contabilizadas pelo seu valor nominal.

3.2.4 Provisões

As provisões para cobrança duvidosa são constituídas apenas quando os riscos de cobrança se tomam irreversíveis. A Direção considera que em 31 de Dezembro de 2013, não existem quaisquer riscos de cobranças nas suas contas a receber.

3.2.5 Financiamentos Obtidos

Empréstimos obtidos

Os "Empréstimo Obtidos" encontram-se registados, no passivo, pelo valor nominal líquido dos custos com a concessão desses empréstimos. Os "Encargos Financeiros" são reconhecidos como gastos do período, constando na Demonstração dos Resultados na rubrica "Juros e gastos similares suportados".

Locações

Os contratos de locações (leasing) são classificados como:

- Locações financeiras quando por intermédio deles são transferidos, de forma substancial, todos os riscos e vantagens inerentes à posse do ativo sob o qual o contrato é realizado; ou
- Locações operacionais quando não ocorram as circunstâncias das locações financeiras.

De referir que as locações estão classificadas de acordo com a característica qualitativa da "Substância sobre a forma", isto é, a substância económica sobre a forma do contrato.

3.2.6 Estado e Outros Entes Públicos

O imposto sobre o rendimento do período corresponde ao imposto a pagar.

Nos termos do n.º 1 do art.º 10 do Código do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas (CIRC) estão isentos de Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas (IRC):

- a) As instituições particulares de solidariedade social e Entidades anexas, bem como as pessoas coletivas àquelas legalmente equiparadas;

4. Políticas contabilísticas, alterações nas estimativas contabilísticas e erros

Não se verificaram quaisquer efeitos resultantes de alteração voluntária em políticas contabilísticas.

5. Ativos Fixos Tangíveis

Bens do Domínio Público

A Entidade não usufrui de seguinte "Ativos Fixos Tangíveis" do domínio público.

Outros Ativos Fixos Tangíveis

A quantia escriturada bruta, as depreciações acumuladas, a reconciliação da quantia escriturada no início e no fim dos períodos de 2012 e de 2013, mostrando as adições, os abates e alienações, as depreciações e outras alterações, foram desenvolvidas de acordo com o seguinte quadro:

31 de Dezembro de 2012						
	Saldo em 01-Jan-2012	Aquisições / Dotações	Abates	Transferências	Revalorizações	Saldo em 31-Dez-2012
Custo						
Edifícios e outras construções	324 014,06	0,00	0,00	0,00	0,00	324 014,06
Equipamento básico	115 894,10	0,00	0,00	0,00	0,00	115 894,10
Equipamento de transporte	71 873,06	13 800,00	-50 134,18	0,00	0,00	35 538,88
Equipamento administrativo	21 637,57	0,00	0,00	0,00	0,00	21 637,57
Outros ativos fixos tangíveis	51 289,03	0,00	0,00	0,00	0,00	51 289,03
Total (1)	584 707,82	13 800,00	-50 134,18	0,00	0,00	548 373,64
Depreciações acumuladas						
Terrenos e recursos naturais	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Edifícios e outras construções	149 624,83	21 911,44	0,00	0,00	0,00	171 536,27
Equipamento básico	71 638,43	22 513,89	0,00	1 426,37	0,00	95 578,69
Equipamento de transporte	63 069,79	6 297,18	-50 134,18	0,00	0,00	19 232,79
Equipamento administrativo	23 063,94	0,00	0,00	-1 426,37	0,00	21 637,57
Outros ativos fixos tangíveis	50 303,70	678,77	0,00	0,00	0,00	50 982,47
Total (2)	357 700,69	51 401,28	-50 134,18	0,00	0,00	358 967,79
Total (1)-(2)	227 007,13	-37 601,28	0,00	0,00	0,00	189 405,85

31 de Dezembro de 2013						
	Saldo em 01-Jan-2013	Aquisições / Dotações	Abates	Transferências	Revalorizações	Saldo em 31-Dez-2013
Custo						
Terrenos e recursos naturais	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Edifícios e outras construções	324 014,06	0,00	0,00	0,00	0,00	324 014,06
Equipamento básico	115 894,10	1 414,50	0,00	0,00	0,00	117 308,60
Equipamento de transporte	35 538,88	4 800,00	-21 738,88	0,00	0,00	18 600,00
Equipamento administrativo	21 637,57	0,00	0,00	0,00	0,00	21 637,57
Outros ativos fixos tangíveis	51 289,03	0,00	0,00	0,00	0,00	51 289,03
Total	548 373,64	6 214,50	-21 738,88	0,00	0,00	532 849,26
Depreciações acumuladas						
Edifícios e outras construções	171 536,27	21 195,36	0,00	0,00	0,00	192 731,63
Equipamento básico	95 578,69	20 106,04	0,00	0,00	0,00	115 684,73
Equipamento de transporte	19 232,79	8 884,68	-21 738,88	0,00	0,00	6 378,59
Equipamento administrativo	21 637,57	0,00	0,00	0,00	0,00	21 637,57
Outros ativos fixos tangíveis	50 982,47	0,00	0,00	0,00	0,00	50 982,47
Total	358 967,79	50 186,08	-21 738,88	0,00	0,00	387 414,99
Total (1)-(2)	189 405,85	-43 971,58	0,00	0,00	0,00	145 434,27

6. Custos de Empréstimos Obtidos

Os encargos financeiros relacionados com empréstimos obtidos são usualmente reconhecidos como gastos à medida que são incorridos.

Descrição	2013			2012		
	Corrente	Não Corrente	Total	Corrente	Não Corrente	Total
Empréstimos Bancários	12 773,64	4 063,89	0,00	12 797,20	16 813,97	29 611,17
Locações Financeiras	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Contas caucionadas	47 000,00	0,00	47 000,00	130 000,00	0,00	130 000,00
Contas Bancárias de Fatoring	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Contas bancárias de letras descontadas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Descobertos Bancários Contratados	6 228,16	0,00	6 228,16	0,00	0,00	0,00
Outros Empréstimos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	66 001,80	4 063,89	70 065,69	142 797,20	16 813,97	159 611,17

7. Inventários

Em 31 de Dezembro de 2012 e 2013 a rubrica "Inventários" apresentava os seguintes valores:

Descrição	Inventário em 01-Jan-2012	Compras	Reclassif. e regularizações	Inventário em 31-Dez-2012	Compras	Reclassif. e regularizações	Inventário em 31-Dez-2013
Mercadorias	677,47	143,43	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Produtos Acabados e intermédios	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Produtos e trabalhos em curso	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	677,47	143,43	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas				820,90			0,00
Variações nos Inventários da produção				0,00			0,00

Demonstrações Financeiras em 31 de Dezembro de 2013

Descrição	Valor Aprobado	Conta 282- Prov. Diferidos		Conta 278 - Outros devedores		Despesas não realizadas		Subsídios já recebidos		Conta 75-Subsídios		Início	Fim
		2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012		
Estágio - 1006/NOVS/11	6 592,44	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5,96	0,00	12 627	0,00	0,00	Jan.2011	Out.2011
Estágio - 1007/NOVS/10	13 308,88	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	105	0,00	2 906,42	0,00	0,00	Nov.2010	Out.2011
Estágio - 1004/NOVS/11	6 592,44	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3 309,40	0,00	0,00	Jan.2011	Out.2011
Estágio - 0015/IE/12	14 718,65	908,71	0,00	1183,46	0,00	0,00	0,00	2 905,19	0,00	13 809,94	0,00	21/01/2013	20/01/2014
Estágio - 00143/EST/12	5 623,24	0,00	0,00	746,27	0,00	97,24	0,00	4 779,76	0,00	5 526,03	0,00	15/01/2013	14/10/2013
Piano ação	60 908,11	0,00	0,00	10 019,51	0,00	41752,38	0,00	9 136,22	0,00	19 55,73	0,00	01/04/2013	31/12/2013
Projeto 056/CEIT/13	4 527,58	3 961,58	0,00	2 716,55	0,00	0,00	0,00	1811,03	0,00	566,00	0,00	15/11/2013	14/11/2014
Projeto 031/EE/13	19 213,90	16 699,10	0,00	11528,34	0,00	0,00	0,00	7 685,56	0,00	2 514,80	0,00	15/11/2013	17/11/2014
Estágio - 54/EST/12	5 631,78	0,00	2 049,65	0,00	1 126,36	73,20	0,00	1053,16	4 505,42	1976,45	3 662,13	09/07/2012	08/04/2013
Estágio - 024/CEI/12	4 527,58	0,00	2 384,37	0,00	905,52	0,00	0,00	905,52	3 622,06	2 364,49	2 163,21	09/07/2012	08/07/2013
Estágio - 036/CEI/12	4 527,58	0,00	3 131,54	0,00	2 716,55	0,00	0,00	2 716,55	1811,03	3 131,67	1396,04	10/09/2012	09/09/2013
Estágio - 004/EAC/12	5 786,72	0,00	5 264,32	0,00	4 072,03	692,85	0,00	3 379,18	2 714,69	4 571,47	1522,40	01/10/2012	30/09/2013
Intervenção Precoce 2012	38 293,20	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	38 293,20	0,00	38 293,20	01/10/2012	31/12/2012
Intervenção Precoce 2013	38 638,80	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	38 638,80	0,00	0,00	0,00	01/10/2013	31/12/2013
Insercar - IEP (Profissionaliz.)	21057,03	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	12 797,73	0,00	4 249,21	Jan.2011	Dez.2011
Insercar - IEP (Formação)	1827,30	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1827,30	0,00	0,00	Jan.2011	Dez.2011
Constelação - 2006	142 576,90	0,00	0,00	15 307,58	15 307,58	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Jan.2006	Dez.2006
Proj. Tipologia 2.3 - 33065/2010	217 488,95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	18 523,20	0,00	0,00	Jun.2010	Dez.2011
Proj. Tipologia 6.2 - 2011	258 315,49	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,03	0,00	109 687,62	0,00	0,00	Jan.2011	Dez.2011
Proj. Tipologia 6.2 - 2012	264 494,97	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	24 1820,72	0,00	281205,25	02/01/2012	31/12/2012
Proj. Tipologia 2.3 - 2012	322 790,54	0,00	254 491,63	764,15	39 384,53	3 289,72	0,00	38 620,38	22 156,02	221309,80	68 296,91	17/09/2012	26/12/2013
Proj. Tipologia 6.2 - IAQQ - 2013	14 804,80	0,00	0,00	806,99	0,00	9 616,16	0,00	4 381,45	0,00	5 185,44	0,00	01/03/2013	31/12/2013
Gabinete Psicossocial 2012	7 400,00	0,00	0,00	0,00	900,00	0,00	0,00	900,00	6 500,00	0,00	7 400,00	01/01/2012	31/12/2012
Gabinete Psicossocial 2013	3 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3 000,00	0,00	3 000,00	0,00	01/01/2013	31/12/2013
Proj. Tipologia 6.2 - 2013/62	309 988,20	0,00	0,00	25 177,19	0,00	213210,4	0,00	263 489,97	0,00	288 667,15	0,00	02/01/2013	31/12/2013
Total A2000	1 816 634,88	21 569,39	267 301,51	94 116,79	365 047,09	110 024,39	17 777,04	635 618,71	471 697,48	610 420,78	408 110,35		
Outros		0,00	0,00	0 300,00	0,00			0,00		0,00			
Saldo Ativo e Passivo Outros Devedores e receitas com Provelto Diferido		21 569,39	267 301,51	104 416,79	365 047,09					610 420,78	408 110,35		

A2000/053/02

Associação 2000 de Apoio ao Desenvolvimento - A2000
 Av. 25 de Abril, nº 39/41 - 5030-481 Sia. Marta de Penaguião
 Contribuinte nº 505 045 125



16/23

Handwritten signatures and initials.

8. Rédito

Para os períodos de 2012 e 2013 foram reconhecidos os seguintes Réditos:

Descrição	2013	2012
Vendas	0,00	496,28
Prestação de Serviços	7 586,00	7 290,04
Quotas e Jóias	6 504,00	5 675,00
Prestação serviços	1 082,00	1 615,04
Total	7 586,00	7 786,32

9. Provisões, Passivos Contingentes e Ativos Contingentes

Provisões

Nos períodos de 2012 e 2013, ocorreram as seguintes variações relativas a provisões:

Descrição	2012	Aumentos	Diminuições	2013
Outras provisões	15 307,58	0,00	0,00	15 307,58
Total	15 307,58	0,00	0,00	15 307,58

10. Subsídios do Governo e Apoios do Governo

A 31 de Dezembro de 2013 e 2012, a Entidade tinha os seguintes saldos nas rubricas de "Subsídios do Governo":

Descrição	2013	2012
Subsídios do Governo		
POPH:		
Tipologia 6.2	288 667,16	281 205,25
Tipologia 2.3	221 309,80	68 298,91
AIOQUE - 6.2 a	5 188,44	0,00
Total (1)	515 165,40	349 504,16
Apoios do Governo	0,00	0,00
Total (2)	0,00	0,00
Subsídios de outras entidades		
CRSS	38 638,80	38 293,20
I.E.F.P	53 616,58	12 912,99
Gabinete psico Social	3 000,00	7 400,00
Total (3)	95 255,38	58 606,19
Total (1)+(2)+(3)	610 420,78	408 110,35



11. Efeitos de Alterações em Taxas de Câmbio

Durante os exercícios de 2012 e 2013, a A2000, não realizou operações em moeda estrangeira

12. Benefícios dos Empregados

Durante o exercício de 2013 a A2000, sem contemplar os Formadores e Colaboradores eventuais, teve ao seu serviço, em média, 15 Colaboradores. Em 2012, a A2000 teve em média 13 colaboradores.

Os gastos que a Entidade incorreu com os funcionários foram os seguintes:

Descrição	2013	2012
Remunerações aos Órgãos Sociais	0,00	0,00
Remunerações ao Pessoal	205 985,74	148 611,34
Benefícios Pós-Emprego	0,00	0,00
Indemnizações	1 076,78	2 150,40
Encargos sobre as Remunerações	44 137,01	30 469,69
Seguros de Acidentes no Trabalho e Doenças Profissionais	1 297,60	1 359,25
Gastos de Ação Social	496,80	471,80
Outros Gastos com o Pessoal	67 652,17	24 335,85
Total	320 646,10	207 398,33

13. Divulgações Exigidas por Outros Diplomas Legais

A Entidade não apresenta dívidas ao Estado em situação de mora, nos termos do Decreto-Lei 534/80, de 7 de Novembro.

Dando cumprimento ao estabelecido no Decreto-Lei 411/91, de 17 de Outubro, informa-se que a situação da Entidade perante a Segurança Social se encontra regularizada, dentro dos prazos legalmente estipulados.

14. Outras Informações

De forma a uma melhor compreensão das restantes demonstrações financeiras, são divulgadas as seguintes informações.

14.1 Clientes e Utentes

Para os períodos de 2012 e 2013 a rubrica "Clientes" encontra-se desagregada da seguinte forma:

Descrição	2013	2012
Clientes e Utentes c/c	103,08	325,28
Clientes	103,08	325,28
Utentes	0,00	0,00
Clientes e Utentes títulos a receber	0,00	0,00
Clientes	0,00	0,00
Utentes	0,00	0,00
Clientes e Utentes cobrança duvidosa	0,00	0,00
Clientes	0,00	0,00
Utentes	0,00	0,00
Total	103,08	325,28

14.2 Outras Contas a Receber

A rubrica "Outras Contas a Receber" tinha, em 31 de Dezembro de 2013 e 2012, a seguinte decomposição:

Descrição	2013	2012
Adiantamentos ao pessoal	0,00	0,00
Adiantamentos a Fornecedores de Investimentos	10 300,00	0,00
Devedores por acréscimos de rendimentos	0,00	0,00
Outros Devedores	94 116,79	365 047,09
Perdas por Imparidade	0,00	0,00
Total	104 416,79	365 047,09

14.3 Diferimentos

Em 31 de Dezembro de 2013 e 2012, a rubrica "Diferimentos"

Descrição	2013	2012
Gastos a reconhecer		
Outros Gastos a reconhecer	0,00	0,00
Total	0,00	0,00
Rendimentos a reconhecer		
Subsídios	21 569,39	267 301,51
Outros	0,00	0,00
Total	21 569,39	267 301,51

14.4 Caixa e Depósitos Bancários

A rubrica de "Caixa e Depósitos Bancários", a 31 de Dezembro de 2013 e 2012, encontrava-se com os seguintes saldo:

Descrição	2013	2012
Caixa	913,71	697,65
Depósitos à ordem	1 217,30	11 746,29
Depósitos a prazo	1 000,00	0,00
Outros	0,00	0,00
Total	3 131,01	12 443,94

14.5 Fundos Patrimoniais

Nos "Fundos Patrimoniais" ocorreram as seguintes variações:

Descrição	Saldo em 01-Jan-2013	Aumentos	Diminuições	Saldo em 31-Dez-2013
Fundos	0,00	0,00	0,00	0,00
Excedentes técnicos	0,00	0,00	0,00	0,00
Reservas	0,00	0,00	0,00	0,00
Resultados transitados	11 661,94	-6 373,74	0,00	5 288,20
Excedentes de revalorização	0,00	0,00	0,00	0,00
Outras variações nos fundos patrimoniais	0,00	0,00	0,00	0,00
Resultado líquido do período	-6 373,74	11 272,81	6 373,74	11 272,81
Total	5 288,20	4 899,07	6 373,74	16 561,01

Distribuição de Resultados

A Assembleia Geral Anual, realizada em 04 de Abril de 2013, relativa à aprovação de contas do exercício de 2012 deliberou que o Resultado Líquido Negativo do Exercício de 2012, de 6.373,74 euros (Três Mil Trezentos e Setenta e Três Euros e Setenta e Quatro Cêntimos) fosse transferido na totalidade para Resultados Transitados.

14.6 Fornecedores

O saldo da rubrica de "Fornecedores" é discriminado da seguinte forma:

Descrição	2013	2012
Fornecedores c/c	861,00	1 537,50
Fornecedores títulos a pagar	0,00	0,00
Fornecedores faturas em receção e conferência	0,00	0,00
Total	861,00	1 537,50

14.7 Estado e Outros Entes Públicos

A rubrica de "Estado e Outros Entes Públicos" está dividida da seguinte forma:

Descrição	2013	2012
Ativo		
Imposto sobre o Rendimentos das Pessoas Coletivas (IRC)	0,00	0,00
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	497,11	595,75
Outros Impostos e Taxas	0,00	0,00
Total	497,11	595,75
Passivo		
Imposto sobre o Rendimentos das Pessoas Coletivas (IRC)	0,00	0,00
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	0,00	0,00
Imposto sobre o Rendimentos das Pessoas Singulares (IRS)	2 161,28	1 155,00
Segurança Social	5 879,15	4 123,14
Outros Impostos e Taxas	0,00	0,00
Total	8 040,43	5 278,14

14.8 Outras Contas a Pagar

A rubrica "Outras Contas a Pagar" desdobra-se da seguinte forma:

Descrição	2013		2012	
	Não Corrente	Corrente	Não Corrente	Corrente
Pessoal	0,00	36 209,60	0,00	15 969,20
Remunerações a pagar	0,00	36 209,60	0,00	15 969,20
Cauções	0,00	0,00	0,00	0,00
Outras operações	0,00	0,00	0,00	0,00
Perdas por Imparidade acumuladas	0,00	0,00	0,00	0,00
Fornecedores de Investimentos	0,00	48 599,89	0,00	49 349,61
Credores por acréscimos de gastos	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros credores	0,00	36 367,67	0,00	48 175,00
	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	0,00	121 177,16	0,00	113 493,81

As contas a pagar incluem 36.209,60 euros (em 2012: 15.969,20 euros) de credores por acréscimos de gastos relativos a direitos adquiridos por trabalho prestado (férias e subsídio de férias) em 2013 e a liquidar em 2014.

14.9 Fornecimentos e Serviços Externos

A repartição dos "Fornecimentos e Serviços Externos" nos períodos findos em 31 de Dezembro de 2012 e de 2013, foi a seguinte:

Descrição	2013	2012
Serviços especializados	97 359,38	52 299,22
Materiais	5 285,44	2 649,18
Energia e fluidos	11 328,25	8 534,81
Deslocações, estadas e transportes	371,36	1 086,50
Serviços diversos		
Rendas	7 015,82	2 730,41
Comunicação	5 382,05	6 221,11
Seguros	2 916,82	3 142,03
Outros Serviços	10 157,86	6 131,75
Total	139 816,98	82 795,01

14.10 Outros Rendimentos e Ganhos

A rubrica de "Outros rendimentos e ganhos" encontra-se dividida da seguinte forma:

Descrição	2013	2012
Rendimentos Suplementares	4 428,88	6 658,46
Descontos de pronto pagamento obtidos	0,00	0,00
Rendimentos e ganhos em investimentos não financeiros	10 300,00	10 500,00
Outros rendimentos e ganhos	52 624,76	26 691,78
Total	67 353,64	43 850,24

14.11 Outros Gastos e Perdas

A rubrica de "Outros Gastos e Perdas" encontra-se dividida da seguinte forma:

Descrição	2013	2012
Impostos	0,00	55,93
Descontos de pronto pagamento concedidos	0,00	0,00
Outros Gastos e Perdas	150 641,05	105 318,69
Total	150 641,05	105 374,62

14.12 Resultados Financeiros

Nos períodos de 2012 e 2013 foram reconhecidos os seguintes gastos e rendimentos relacionados com juros e similares:

Descrição	2013	2012
Juros e gastos similares suportados		
Juros suportados	6 996,61	14 163,97
Outros gastos e perdas de financiamento	5 800,79	4 593,04
Total	12 797,40	18 757,01
Juros e rendimentos similares obtidos		
Juros obtidos	0,00	426,50
Outros rendimentos similares	0,00	0,00
Total	0,00	426,50
Resultados financeiros	-12 797,40	-18 330,51

14.13 Acontecimentos Após Data de Balanço

Não são conhecidos à data quaisquer eventos subsequentes, com impacto significativo nas Demonstrações Financeiras de 31 de Dezembro de 2013.

Após o encerramento do período, e até à elaboração do presente anexo, não se registaram outros fatos suscetíveis de modificar a situação relevada nas contas.

As demonstrações financeiras para o período findo em 31 de Dezembro de 2013 foram aprovadas pela Direção em 28 de Fevereiro de 2014.

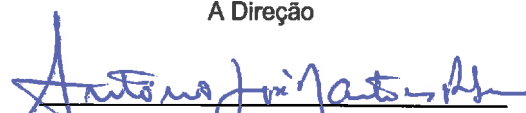
Santa Marta de Penaguião, 28 de Fevereiro de 2014

O Responsável Pela Contabilidade

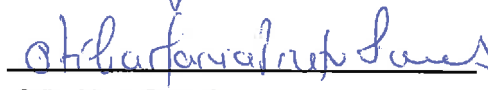


Helena Maria Amaro Duarte Reis (TOC 74 869)

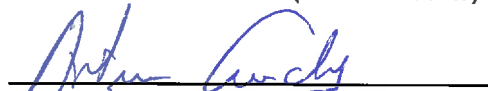
A Direção



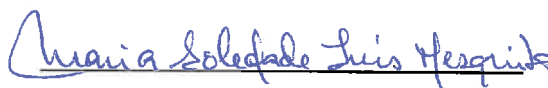
António José Martins Ribeiro (Presidente)



Otília Maria Pinto Simões (Vice-Presidente)



Artur Manuel da Silva Guedes (Secretário)



Maria Soledade Luís Mesquita (Tesoureira)



Amadeu Araújo Cardoso (Vogal)

CERTIFICAÇÃO DAS CONTAS**Introdução**

1. Examinamos as Demonstrações Financeiras da Associação 2000 de Apoio ao Desenvolvimento – A2000, as quais compreendem o Balanço em 31 de Dezembro de 2013, (que evidencia um total de ativo de 253.852,26 euros e um total do Fundo Social positivo de 16.561,01 euros, incluindo um resultado líquido positivo de 11.272,81 euros), a Demonstração dos Resultados por Naturezas, a Demonstração de Fluxos de Caixa e Demonstração das Alterações nos Fundos Patrimoniais do exercício findo naquela data e o correspondente Anexo.

Responsabilidades

2. É da responsabilidade da Direção a preparação de Demonstrações Financeiras que apresentem de forma verdadeira e apropriada a posição financeira da Associação, o resultado das suas operações, bem como a adoção de políticas e critérios contabilísticos adequados e a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado.

3. A nossa responsabilidade consiste em expressar uma opinião profissional e independente, baseada no nosso exame daquelas Demonstrações Financeiras.

Âmbito

4. O exame a que procedemos foi efetuado de acordo com as Normas Técnicas e as Diretrizes de Revisão/Auditoria da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas, as quais exigem que o mesmo seja planeado e executado com o objetivo de obter um grau de segurança aceitável sobre se as Demonstrações Financeiras estão isentas de distorções materialmente relevantes. Para tanto o referido exame incluiu:

- a verificação, numa base de amostragem, do suporte das quantias e divulgações constantes das demonstrações financeiras e a avaliação das estimativas, baseadas em juízos e critérios definidos pela Direção, utilizadas na sua preparação;
- a apreciação sobre se são adequadas as políticas contabilísticas adotadas e a sua divulgação, tendo em conta as circunstâncias;
- a verificação da aplicabilidade do princípio da continuidade; e
- a apreciação sobre se é adequada, em termos globais, a apresentação das demonstrações financeiras.

5. O nosso exame abrangeu também a verificação da concordância da informação financeira constante do relatório de gestão da Direção com as demonstrações financeiras.

6. Entendemos que o exame efetuado proporciona uma base aceitável para a expressão da nossa opinião.

Opinião

7. Em nossa opinião, as referidas Demonstrações Financeiras apresentam de forma verdadeira e apropriada, em todos os aspetos materialmente relevantes, a posição financeira da **Associação 2000 de Apoio ao Desenvolvimento – A2000**, em 31 de Dezembro de 2013, o resultado das suas operações no exercício findo naquela data, em conformidade com os princípios contabilísticos geralmente aceites em Portugal.

Relato sobre outros requisitos legais

8. É também nossa opinião que a informação do relatório de atividades é concordante com as demonstrações financeiras do exercício.

Ênfases

9. Sem afetar a opinião expressa no Parágrafo 7. acima, chamamos a atenção que conforme evidenciado na Nota 10 do Anexo às Demonstrações Financeiras em 31 de Dezembro de 2013, a Associação reconheceu durante o exercício de 2013 um conjunto de subsídios cujo montante ascendeu a cerca de 610.420,78 euros (em 2012: 408.110,35 euros). Estes subsídios poderão ser passíveis de eventual ajustamento aquando da análise final do Dossier de Saldo que venha a ser imposto pelas entidades competentes.

Marco de Canaveses, 10 de Março de 2014

Jorge Amorim, SROC, Unipessoal, Lda. (SROC n.º 207)

Representada por Joaquim Jorge Amorim Machado, ROC n.º 1.157

**Relatório e Parecer do
Conselho Fiscal**

Senhores Associados,

1 Nos termos da lei e do mandato que nos conferiram, apresentamos o relatório sobre a atividade fiscalizadora desenvolvida e damos parecer sobre o Relatório Anual de Atividades e as Demonstrações Financeiras apresentados pela Direção da **Associação 2000 de Apoio ao Desenvolvimento – A2000**, relativamente ao exercício findo em 31 de Dezembro de 2013.

2 No decurso do exercício acompanhámos, com a periodicidade e a extensão que considerámos adequada, a atividade da Associação. Verificámos a regularidade da escrituração contabilística e da respetiva documentação. Vigiámos também pela observância da lei e dos estatutos da Associação.

3 No âmbito das nossas funções verificámos que:

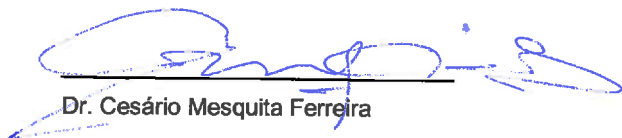
- i) o Balanço, as Demonstrações dos Resultados por naturezas e o correspondente Anexo, permitem uma adequada compreensão da situação financeira da Associação e dos seus resultados;
- ii) as políticas contabilísticas e os critérios valorimétricos adotados são adequados;
- iii) o Relatório Anual de Atividades e as Demonstrações Financeiras são suficientemente esclarecedores da evolução dos negócios e da situação da Associação evidenciando os aspetos mais significativos;
- iv) a proposta de aplicação de resultados está em conformidade com as disposições estatutárias e legais aplicáveis.

4 Nestes termos, tendo em consideração as informações recebidas da Direção e Serviços e as conclusões constantes da Certificação das Contas, somos do parecer que:

- i) seja aprovado o Relatório de Atividades (Relatório de Gestão da Direção);
- ii) sejam aprovadas as Demonstrações Financeiras; e
- iii) seja aprovada a proposta de aplicação de resultados.

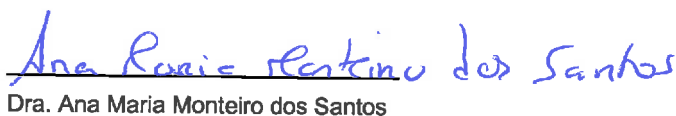
Santa Marta de Penaguião, 27 de Março de 2014

O Presidente do Conselho Fiscal



Dr. Cesário Mesquita Ferreira

O Primeiro Vogal



Dra. Ana Maria Monteiro dos Santos

O Segundo Vogal



Sr. Fernando Carvalho Teixeira