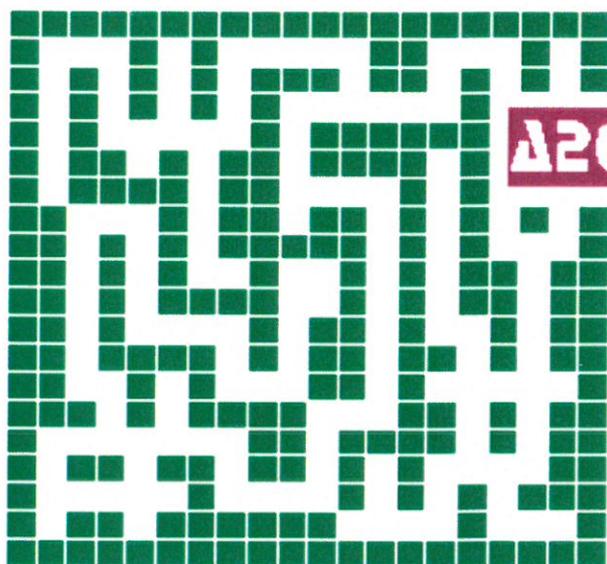


2014

RELATÓRIO E CONTAS



A2000

ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

**ASSOCIAÇÃO 2000 DE APOIO AO
DESENVOLVIMENTO – A2000**
AV. 25 DE ABRIL, Nº 39
5030-481 SANTA MARTA DE
PENAGUIÃO

TEL.: 254 822 046 / 308 804 316
TLM.: 93 55 75 882
E-MAIL: a2000@a2000.pt
WEB SITE: www.a2000.pt
FAX: 254 822 047





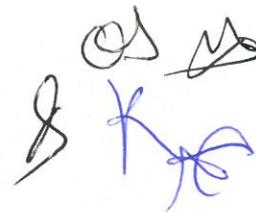
ÍNDICE

	Pág.
Parte 1: ANÁLISE DAS AÇÕES EM EXECUÇÃO.....	7
CAPÍTULO 1 - AÇÕES EM EXECUÇÃO.....	8
1. Serviços Formativos	8
1.1 Cronograma e localização dos projetos formativos.....	8
1.1.1 Formação para Ativos.....	8
1.1.2 Formação para pessoas com deficiência ou incapacidade.....	8
1.1.3 Formação no âmbito da tipologia 6.4 - Qualidade dos Serviços e Organizações (POPH).....	9
1.1.4 Formação Não Financiada	10
1.2 Caracterização dos stakeholders	11
1.2.1 População-Alvo	11
1.2.2 Financiadores	11
1.2.3 Parceiros	11
1.2.4 Fornecedores	13
1.3 Objetivos e Operacionalização	13
1.4 Desistências	15
2. Serviços Não Formativos	16
2.1 Cronograma e localização dos serviços não formativos.....	16
2.2 Caracterização dos Stakeholders.....	17
2.2.1 População-Alvo	17
2.2.2 Financiadores	18
2.2.3 Parceiros	18
2.3 Objetivos e Operacionalização	20
2.4 Desistências	24
CAPÍTULO 2 - PARTICIPAÇÃO DOS STAKEHOLDERS.....	25
1. Diagnóstico das Necessidades	25
1.1 Diagnóstico de Necessidades Sociais.....	25
1.2 Diagnóstico das Necessidades Formativas	25
2. Plano Individual (PI).....	26
2.1 Serviços Formativos	26
2.2 Serviços não Formativos.....	26
3. Avaliação de Satisfação dos Stakeholders	27

3.1 Avaliação de Satisfação dos Formandos	27
3.2 Avaliação de Satisfação dos Clientes dos Serviços Não Formativos	29
3.3 Avaliação de Satisfação dos Colaboradores	30
3.4 Avaliação de Satisfação das Parcerias/A2000	30
3.4.1 Avaliação da A2000 pelos Parceiros	30
3.4.2 Avaliação dos Parceiros pela A2000	31
3.5 Avaliação de Satisfação dos Fornecedores/A2000	32
3.5.1 Avaliação da A2000 pelos Fornecedores	32
3.5.2 Avaliação dos Fornecedores pela A2000	33
3.6 Avaliação de Satisfação dos Financiadores/A2000	33
3.6.1 Avaliação da A2000 pelos Financiadores	33
3.6.2 Avaliação dos Financiadores pela A2000	34
3.7 Avaliação de Satisfação dos Voluntários	34
3.7.1 Avaliação da A2000 pelos Voluntários	34
3.7.2 Avaliação dos Voluntários pela A2000	34
4. Avaliação de Impacto, pelos Stakeholders	35
4.1 Avaliação de Impacto pelos Clientes	35
4.2 Avaliação de Impacto dos Colaboradores	36
4.3 Avaliação de Impacto dos Parceiros	36
4.4 Avaliação de Impacto dos Fornecedores	36
4.5 Avaliação de Impacto dos Voluntários	36
5. Outras Participações	37
6. Interação da A2000 com a comunidade	40
CAPÍTULO 3 – RECURSOS ENVOLVIDOS	41
1. Recursos Humanos	41
1.1 Assiduidade dos colaboradores	41
1.2 Plano de Desenvolvimento do Colaborador Interno	42
1.3 Envolvimento na Gestão	43
1.4 Apreciação dos Recursos Humanos	43
1.4.1 Recursos Humanos Provenientes de anos transatos e contratados em 2014	43
2. Recursos Físicos	45
2.1 Recursos Físicos Existentes	45
CAPÍTULO 4 - INOVAÇÃO	48
CAPÍTULO 5 - MONITORIZAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	52



1. Avaliação do Plano de Qualidade	52
1.1 Ações de Melhoria/ Corretivas/ Preventivas implementadas/ a implementar	52
1.2 Objetivos e Operacionalização	53
2. Constrangimentos	55
2.1 Constrangimentos ao nível da execução global do Programa de Ação e Orçamento	55
3. Melhorias	57
4. Síntese da avaliação do grau de concretização dos Processos da A2000 e dos Princípios EQUASS e ISO 9001	58
Parte 2: ANÁLISE DAS CONTAS	60
BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2014	61
ANEXO	66
1. Identificação da Entidade	66
2. Referencial Contabilístico de Preparação das Demonstrações Financeiras	66
3. Principais Políticas Contabilísticas	67
3.1 Bases de Apresentação	67
3.2 Políticas de Reconhecimento e Mensuração	69
3.2.1 Ativos Fixos Tangíveis	69
3.2.2 - Inventários	69
3.2.3 Outros ativos e passivos financeiros	69
3.2.4 Provisões	70
3.2.5 Financiamentos Obtidos	70
3.2.6 Estado e Outros Entes Públicos	70
4. Políticas contabilísticas, alterações nas estimativas contabilísticas e erros	70
5. Ativos Fixos Tangíveis	71
6. Custos de Empréstimos Obtidos	72
7. Inventários	72
8. Rédito	72
9. Provisões, Passivos Contingentes e Ativos Contingentes	73
10. Subsídios do Governo e Apoios do Governo	73
11. Efeitos de Alterações em Taxas de Câmbio	75
12. Benefícios dos Empregados	75
13. Divulgações Exigidas por Outros Diplomas Legais	75
14. Outras Informações	75
14.1 Investimentos Financeiros	75



14.2	Clientes e Utentes	76
14.3	Outras Contas a Receber.....	76
14.4	Diferimentos	77
14.5	Caixa e Depósitos Bancários.....	77
14.6	Fundos Patrimoniais	77
14.7	Fornecedores	78
14.8	Estado e Outros Entes Públicos.....	78
14.9	Outras Contas a Pagar	79
14.10	Fornecimentos e Serviços Externos	79
14.11	Outros Rendimentos e Ganhos	80
14.12	Outros Gastos e Perdas	80
14.13	Resultados Financeiros	80
14.14	Acontecimentos Após Data de Balanço.....	81

INTRODUÇÃO

O Relatório e Contas de 2014 compila a taxa de execução de todas as ações previstas para 2014, indicando também quais os desvios e quais as ações corretivas a tomar.

Este Relatório e Contas de 2014 é constituído por duas partes:

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

O Programa de Ação e Orçamento para o ano de 2014, elaborado de forma a concretizar as ações do Plano Estratégico, comportava ainda objetivos que respondem aos indicadores dos 4 macroprocessos e dos 15 processos do Manual de Qualidade, de modo a que o desenvolvimento das ações seja coerente e cumpra, com rigor, os procedimentos daqueles 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

- ✓ **Formação para Adultos pouco qualificados ou que pretendam reciclar os conhecimentos não se realizou, pois não abriram candidaturas nesta área.**
- ✓ **Tipologia 6.2 – Qualificação de pessoas com deficiência ou incapacidade (POPH)** - envolveu uma só área formativa (11189h), ministrada a 92 formandos que concretizaram um volume de 89583 horas.
- ✓ **Tipologia 6.4 – Qualidade dos Serviços e Organizações (POPH):** envolveu 8 ações de formação e 3 ações de sensibilização, num total de 230h ministradas a 166 formandos (técnicos da área de reabilitação profissional), o que concretizou um volume de 3419,5h.
- ✓ **Tipologia 6.15 – Educação para a Cidadania – Projetos Inovadores (POPH):** não se realizou porque a candidatura não foi aprovada.
- ✓ **Formação não Financiada – Formação Pedagógica Inicial de Formadores** - envolveu uma ação completa e o início de outra (153h ministradas) para 17 formandos, o que concretizou um volume de 1252 horas.
- ✓ **Formação Inicial e Formação Complementar para Motoristas de Transportes Coletivos de Crianças** – não se realizou, porque entretanto a legislação foi alterada e deixou de ser uma formação obrigatória para os motoristas das IPSS's.

➤ SERVIÇOS NÃO FORMATIVOS

- ✓ **Gabinete Psicossocial (GPS)** envolveu as seguintes ações: atendimento e intervenção psicossocial para famílias e indivíduos; Oficina dos Sorrisos para 10 pessoas com deficiência grave; Espaços de Convívio em 4 locais (União de Freguesias de Lobrigos (S. Miguel, S. João Baptista) e Sanhoane, Sever e Fontes) com ações diversas para 43 idosos e 6 desempregados;
- ✓ **Intervenção Precoce na Infância (IPI)** que envolveu intervenção direta com 30 crianças, dos 0 aos 6 anos de idade, e suas famílias, e ainda, com 24 crianças que solicitaram Subsídio de Educação Especial.
- ✓ **Centro de Recursos para a Inclusão Profissional (CRIP)** que envolve 3 serviços: - Informação, avaliação, e Orientação para a Qualificação Emprego (IAOQE) (12 clientes); Apoio à Colocação (AC) (32 clientes) e Acompanhamento Pós-Colocação (APC) (6 clientes) - num total de 50 pessoas com deficiência.

Todas estas ações, de ambos os serviços, envolveu a **“Participação dos Stakeholders”** (clientes, colaboradores, parceiros, financiadores, fornecedores) retratada no Capítulo 2.

Os **“Recursos Humanos”** envolvidos foram 44 pessoas: 21 pessoas com vínculo contratual, 13 em regime de prestação de serviços, 7 estagiários e 3 pessoas com a Medida de Emprego “Contrato de Emprego Inserção”.

A execução de todos os serviços envolveu não só as instalações da sede da A2000, mas também instalações em 11 locais.

Ao nível da “Inovação”, a A2000 ministrou formação através de uma Tipologia que antes nunca havia trabalhado - Tipologia 6.4 – e ampliou a Tipologia 6.2 a 4 concelhos onde não havia tal resposta.

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

Por fim, apresentam-se as Contas de 2014, através da análise do Balanço e da Demonstração de resultados por naturezas, ambos à data de 31 de Dezembro de 2014.

Saliente-se que este Relatório e Contas resultou da colaboração dos seguintes elementos da equipa técnica da A2000:

- Chefes de Projeto: Ana Antunes, Lara Carnide, Sofia Pereira, Vânia Pereira.
- Fisioterapeuta: Cristiana Costa.
- Chefe dos Serviços Administrativos: Soledade Mesquita.
- Assistente Administrativa: Elisabete Oliveira.
- Técnica Oficial de Contas: Helena Reis.

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

Parte 1: ANÁLISE DAS AÇÕES EM EXECUÇÃO

CAPÍTULO 1 - AÇÕES EM EXECUÇÃO

1. Serviços Formativos

A A2000 ministra 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 promoveu ações inseridas em diferentes tipologias, conforme os objetivos e as populações alvo.

1.1 Cronograma e localização dos projetos formativos

1.1.1 Formação para Ativos

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

1.1.2 Formação para pessoas com deficiência ou incapacidade

Em 2014 deu-se continuidade ao projeto formativo direcionado a pessoas com deficiência ou incapacidade, proveniente de 2013, e iniciou-se uma nova candidatura em 4 novos locais, que surgiram na sequência de solicitações efetuadas por algumas entidades: a APPISC (Associação Portuguesa de Promoção e Intervenção Social e Comunitária) de Baião, a Câmara Municipal de Resende e a CERCIMONT de Montalegre, iniciou-se a execução da formação em mais 4 locais, para além de Sta. Marta de Penaguião:

ÁREAS FORMATIVAS PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA OU INCAPACIDADE	LOCAL	PERÍODO	TOTAL DE HORAS
Curso 1 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade ⁽¹⁾	- Santa Marta de Penaguião	02/01/2014 15/04/2014	432
Curso 2 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade ⁽¹⁾	- Santa Marta de Penaguião	02/01/2014 29/04/2014	474
Curso 3 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	- Santa Marta de Penaguião	02/01/2014 31/12/2014	1368
Curso 4 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	- Santa Marta de Penaguião	02/01/2014 31/12/2014	1368
Curso 5 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	- Santa Marta de Penaguião	02/01/2014 31/12/2014	1368
Curso 6 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	- Santa Marta de Penaguião	0/03/2014 31/12/2014	1125
Curso 7 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	- Baião	01/02/2014 31/12/2014	1250

ÁREAS FORMATIVAS PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA OU INCAPACIDADE	LOCAL	PERÍODO	TOTAL DE HORAS
Curso 8 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	- Resende	01/04/2014 31/12/2014	1000
Curso 9 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	- Chaves	01/05/2014 31/12/2014	900
Curso 10 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	- Montalegre	01/05/2014 31/12/2014	900
Curso 11 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	- Baião	01/04/2014 31/12/2014	1004
TOTAL			11189h

Nota:

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

A Tipologia 6.2, neste ano, ministrou 100% da formação prevista para o ano de 2014.

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

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

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

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

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

LOCAL	AÇÕES DE FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO	PERÍODO	HORAS
Sta. Marta de Penaguião	Língua gestual	2014/02/03 2014/03/12	50
	Gestão emocional: Construir um percurso gratificante	2014/03/01	6
	Acompanhamento de pessoas com deficiência/ incapacidade em contexto de trabalho	2014/05/24	6
	Deficiência visual: compreender as necessidades específicas e a escrita em Braille	2014/06/09 2014/06/25	25
	Gerir a Diferença em Sala de Formação	2014/07/09 2014/07/10	6



LOCAL	AÇÕES DE FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO	PERÍODO	HORAS
Sta. Marta de Penaguião	Modelos de Qualidade de Vida na Reabilitação	2014/09/03 2014/09/18	25
	Reabilitação: Ética Profissional, Empowerment e Autodeterminação	2014/10/06 2014/10/18	25
	Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais na Deficiência	2014/11/03 2014/11/18	25
	Pensamento Criativo: Reabilitar com Criatividade	2014/11/20 2014/11/27	12
Sabrosa	Deficiência: Diagnóstico e Caracterização	2014/03/24 2014/04/09	25
Lamego	Deficiência: Compreender avaliando, intervir reabilitando	2014/04/22 2014/05/07	25
TOTAL			230h

A Tipologia 6.4 ministrou 100% da formação prevista para o ano de 2014.

1.1.4 Formação Não Financiada

No âmbito da Formação Não Financiada previa-se realizar Formação Pedagógica Inicial e Formação para Motoristas de Transportes coletivos de crianças, contudo com a mudança de legislação sobre esta última temática, as IPSS's – que seriam as principais clientes da A2000 - deixaram de ter obrigatoriedade desta formação, pelo que em 2014 apenas se ministrou Formação Pedagógica Inicial, como o expresso no quadro seguinte:

ÁREAS FORMATIVAS (FORMAÇÃO NÃO FINANCIADA)	LOCAL	PERÍODO	TOTAL DE HORAS
Formação Pedagógica Inicial de Formadores	- Santa Marta de Penaguião	20/01/2014 a 12/03/2014	90h
		03/11/2014 a 22/01/2015	63h
Total			153h

A Formação Não Financiada (FNF) ministrou 43% da Formação Pedagógica Inicial prevista para o ano de 2014.

Em suma:

Neste ano, previu-se ministrar 11779 horas de formação, contudo foram executadas 11572 horas, ou seja, 98%.

1.2 Caracterização dos stakeholders

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

1.2.1 População-Alvo

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

Tipologias	Nº de Formandos		Total
	Sem Def.	Com Def.	
6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência (POPH)	--	92	92
6.4 – Qualidade dos Serviços e Organizações	166	--	166
Formação Pedagógica Inicial de Formadores	17	--	17
TOTAL	183	92	275

1.2.2 Financiadores

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

1.2.3 Parceiros

Os parceiros são elementos vitais que enriquecem a execução da formação, garantindo as condições que, a A2000 sozinha, teria dificuldade em assegurar. Alguns são comuns aos vários projetos, outros são específicos de cada projeto. O seu papel também varia. Atualmente, a A2000 tem essencialmente dois tipos de parceiros: Estratégicos e Funcionais, ou seja, uns que financiam ou proporcionam recursos dos quais a A2000 depende muito para concretizar os seus objetivos; outros que partilham com a A2000 recursos que facilitam a concretização dos objetivos da A2000, mas que também facilitam a concretização dos seus próprios objetivos e que pode passar apenas pela divulgação, ou pela cedência de instalações ou pela aceitação de estagiários.

Tipologias	Parcerias já estabelecidas ou a estabelecer
6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência (POPH)	Parceiros Estratégicos: Municípios de Baião, Montalegre e de Chaves; Associação Chaves Social; APPISC (Associação Portuguesa de promoção da Intervenção Social e Comunitária); Casa do Povo de Resende; CERCIMONT; CLDS+ de Resende.

Tipologias	Parcerias já estabelecidas ou a estabelecer
	<p>Parceiros Funcionais, ao nível da FPCT, por concelho:</p> <p>- Vila Real Adega Cooperativa de Vila Real; Centro Social e Paroquial de Mateus; Centro Social e Paroquial de Constantim; Anjos & Vilela Lda; Nervir – Associação Empresarial; Fundação da Casa de Mateus; Dom Texto Artes Gráficas e Publicidade; Biblioteca Municipal de Vila Real; Digitelsat, Lda; Casa do Bacalhau; Auto Felizardo e Vilela, Chapa e Pintura; Lavandaria Águaviva; ADESCO; Santa Casa da Misericórdia de Vila Real.</p> <p>- Peso da Régua Churrasqueira Tio Manel; Dourall – Unipessoal, Lda; Publiserv; Agrupamento de Escolas Dr. João Araújo Correia; Casa Tapas Jerinha Lda.; Restaurante “Gato Preto; Restaurante “Douro à Mesa”.</p> <p>- Resende Santa Casa da Misericórdia de Resende</p> <p>- Baião Santa Casa da Misericórdia de Baião (Lar de Sta. Marinha)</p> <p>- Santa Marta de Penaguião Centro Social e Paroquial de São Miguel de Lobrigos; Sérgio Ricardo Freitas Oliveira; Agrupamento de Escolas de Santa Marta de Penaguião; Município de Santa Marta de Penaguião; João Manuel Oliva Rodrigues; Junta de Freguesia de Lobrigos (S. Miguel e S. João Baptista) e Sanhoane.</p> <p>- Armamar NVP, Lda.– Cabeleireiro</p> <p>- Valpaços Município de Valpaços</p> <p>- Mesão Frio Câmara Municipal de Mesão Frio</p> <p>Das 40 parcerias estabelecidas, 24 são novas parcerias.</p>
<p>6.4 - Qualidade dos Serviços e Organizações</p>	<p>Parceiros Estratégicos: Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Sabrosa – Vila Real; Associação da Região do Douro para Apoio a Deficientes – ARDAD; Associação de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente do Agrupamento de Concelhos do Vale Douro Sul- Portas P’rá Vida – Lamego; Artenave, Atelier – Moimenta da Beira.</p> <p>Estabeleceram-se 4 novas parcerias.</p>

Tipologias	Parcerias já estabelecidas ou a estabelecer
Formação Pedagógica Inicial de Formadores	Não se efetuaram novas parcerias, uma vez que a ação decorreu nas instalações da A2000.

Em suma: Ao nível dos serviços formativos foram estabelecidas 44 parcerias, das quais 28 foram novas parcerias (68%).

1.2.4 Fornecedores

A A2000 é uma entidade adjudicante nos termos previstos no artigo 2, n.º 2, alínea a) do Código dos Contratos Públicos - Decreto-Lei 18/2008 de 29 de Janeiro. Assim, de acordo com as regras e procedimentos de contratação pública, em 2014, efetuaram-se 14 contratos por Ajuste Direto Geral (3 destes fornecedores provinham do ano transato, mas participaram num nova consulta de mercado e efetuaram um novo contrato) e 12 contratos por Ajuste Direto Simplificado, mantendo-se ainda 11 fornecedores do ano transato.

1.3 Objetivos e Operacionalização

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

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos		
	6.2 (POPH)	6.4 (POPH)	Formação Não Financiada (FNF)
Obter um nº de Pré-inscrições 25% superior ao número de vagas existentes	167%	75,3%	NA
Obter 90% de taxa de Execução Física	95,5%	99,11%	43,5%
Obter 98% de taxa de Execução Financeira	94%	95%	NA
Obter uma taxa de certificação por curso equivalente a "n formandos - 1"	63,6%	100%	100%
⁽¹⁾ Obter uma taxa de rescisão/desistência de contrato igual ou inferior a 2 formandos por curso/grupo (máximo de 15 formandos)	6,7%	0%	5,9%
Obter uma taxa assiduidade de 90%	99%	99,11%	95%
Obter uma taxa de 66% de integração profissional dos clientes com incapacidade que terminaram formação em 2014	72,7%	NA	NA

Nota:

(1) – Este objetivo foi reformulado, pois a formulação presente no Plano de Ação e Orçamento, não se adequava a todos os projetos.

Objetivos Previstos	Tipo	Notas Explicativas
Obter um nº de Pré-inscrições 25% superior ao número de vagas existentes	6.2	Inscreveram-se 155 pessoas na A2000, foram selecionadas 58.
	6.4	Rececionaram-se 54 fichas de pré-inscrições, contudo para os seis cursos de formação/ ações de sensibilização registou-se um total de 291 pré-inscrições.
	FNF	No ano de 2014 perspetivou-se a realização de 4 cursos com 8 pessoas cada, num total de 32 pessoas. Ocorreram 29 pré-inscrições, sendo utilizadas 17, uma vez que se realizaram apenas 2 cursos. Os restantes candidatos mostraram-se indisponíveis aquando do arranque do curso, pelo que não iniciaram formação – em suma, não houve candidatos suficientes para a concretização do objetivo.
Obter 90% de taxa de Execução Física	6.2	Volume de horas previsto: 93822h Volume executado: 89583h Executou-se 95,5% do volume de formação. Esta diferença resulta das 871 horas de faltas e das 6 desistências ocorridas, o que perfaz 4239 horas não assistidas.
	6.4	Volume de formação previsto foi de 3450h. Volume executado foi de 3419.5h (99% do previsto para o ano) porque ocorreram 30,5h de faltas.
	FNF	Em 2014 realizou-se 1 curso e iniciou-se outro. O volume previsível era de 1314h, concretizou-se um volume de 1252h, distribuído da seguinte forma: - O primeiro curso, foi frequentado por 9 formandos, registando-se 9 horas de faltas, o que per fez um volume de 801 horas; - O segundo curso, foi frequentado por 8 formandos, não terminou em 2014 (executaram-se 504H em 2014). Neste ano registou-se uma desistência, no fim do 1.º módulo de formação (53 horas de faltas), o que perfaz um volume de 451 horas. Assim, concretizou-se 95% do volume. Mas se o volume for calculado em função do previsto para 2014 – 2880H – então executou-se 43,5%.
Obter 98% de taxa de Execução Financeira	6.2	A nível financeiro executou-se ligeiramente abaixo do previsto, pois aquando da candidatura, previu-se alojamento e passes mais elevados e nem todos precisaram desses subsídios e houve também faltas e desistências que contribuíram para que a execução fosse mais baixa.
	6.4	A nível financeiro executou-se ligeiramente abaixo do previsto, pois aquando da previsão não se sabia quem seriam os formadores e previu-se o pagamento de IVA, mas na realidade nem todos os formadores tinham esse regime.
Obter uma taxa de certificação por curso equivalente a “n formandos – 1”	6.2	Todas as atividades foram executadas. Concluíram formação 11 formandos para concretizar o objetivo deveriam ter sido certificados 10 (91%), mas foram certificados 7 (63,6%).
	6.4	Os 166 formandos foram certificados.
	FNF	Os 9 formandos que terminaram o curso em 2014 foram certificados. Os restantes formandos apenas terminarão o curso em 2015.
Obter uma taxa de rescisão/desistência de contrato igual ou inferior a 2 formandos por curso/ grupo (máximo de 15	6.2	Em 92 formandos, distribuídos por 8 grupos (cada grupo segue um percurso semelhante), concebeu-se um máximo de 16 rescisões (17,78%). Rescindiram 6 pessoas o que equivale a 6,7% do previsto para o ano. Para a concretização deste objetivo e de outros que contribuem para a

Objetivos Previstos	Tipo	Notas Explicativas
formandos)		estabilidade dos formandos, realizaram-se: - 231 consultas de psicologia, - 100 sessões de Terapia da Fala, - 88 sessões de Fisioterapia - 125 contactos telefónicos com outras instituições, - 74 acompanhamentos a serviços, - 88 reuniões com outras instituições, - 324 contactos telefónicos com formandos, - 643 atendimentos a formandos, - 30 visitas domiciliárias, - 1 visita ao estabelecimento prisional de Vila Real, - 126 contactos telefónicos com significativos, - 12 reuniões de equipa.
	6.4	Não se registaram desistências no decorrer das formações.
	FNF	Registou-se uma desistência (5,8%) – pelo objetivo a percentagem de desistências previstas poderia ser de 11,7% (duas pessoas).
Obter uma taxa assiduidade de 90%	6.2	Os formandos faltaram 871h.
	6.4	Os formandos faltaram 30,5h.
	FNF	Os formandos faltaram 62 horas (4,7%).
Obter uma taxa de 66% de integração profissional dos clientes com incapacidade que terminaram formação em 2014	6.2	Concluíram 11 formandos e foram integrados 8: - 1 com integração ocupacional; - 7 com Medidas de Apoio do IEFP (aguarda-se a aprovação de 7 candidaturas); - 2 formandos não ficaram integrados por opção própria pois a entidade mostrou disponibilidade para a sua integração. Todas as atividades foram executadas. Tendo contribuído para a concretização deste objetivo: - 907 visitas de acompanhamento a formandos em FPCT, - 194 contactos telefónicos com entidades, - 1 acompanhamento a serviços, - 136 atendimentos em gabinete, - 14 contactos telefónicos com formandos, 6 com significativos e 6 com outras instituições da comunidade, - 26 prospeções de mercado realizadas, - 8 entidades apoiadas nos processos de candidatura aos apoios do IEFP.
	6.4	Não se aplica.
	FNF	Não se Aplica

1.4 Desistências

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

Ocorreram seis desistências:

- uma formanda do Curso 1 devido a gravidez de risco;

- uma formanda do Curso 6 desistiu porque no período de férias escolares não encontrou resposta para colocar os filhos menores;
- um formando do Curso 6 deixou de comparecer à formação (realiza trabalhos esporádicos na vinha);
- um formando do Curso 7 não se adaptou à formação, pois tinha comportamentos desviantes (consumo de estupefacientes) e não conseguia cumprir o horário da formação;
- um formando do Curso 7 foi institucionalizado numa instituição fora do concelho;
- um formando do curso 10 deixou de comparecer à formação (contactou-se o formando e a família e concluiu-se que o formando devido ao seu problema de saúde não reunia condições para continuar a frequentar a formação).

B) Formação Não Financiada

Ocorreu uma desistência, por motivos pessoais da formanda.

2. Serviços Não Formativos

No Programa de Ação e Orçamento previu-se a execução de 5 serviços e não se previu o alargamento da parceria do Gabinete Psicossocial (GPS), porém o Presidente da Freguesia de Fontes solicitou o serviço para a sua Freguesia. Também o Presidente da Freguesia de Fornelos mostrou disponibilidade em estabelecer parceria, mas ficou acordado que esta seria estabelecida apenas no ano seguinte.

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

2.1 Cronograma e localização dos serviços não formativos

Serviço	Locais	Período
Gabinete Psicossocial (GPS):		
- Atendimento Psicossocial	- A2000	- Periodicamente
- Oficina dos Sorrisos	- A2000	- Todo o ano
- Espaço de Convívio de S. João de Lobrigos ⁽¹⁾	- Freguesia de S. João de Lobrigos	- 1 tarde/ semana
- Espaço de Convívio de Sever	- Freguesia de Sever	- 1 tarde/semana
- Espaço de Convívio de S. Miguel de Lobrigos ⁽¹⁾	- A2000	- 1 tarde/ semana
- Espaço de Convívio de Fontes ⁽²⁾	- Fundação Dr. Carneiro Mesquita	- 1 tarde/ semana
Intervenção Precoce na Infância (IPI)	- Sta. Marta Penaguião - Peso da Régua	Todo o ano

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

Nota:

- (1) – Em abril juntou-se o grupo de pessoas de S. João de Lobrigos com o grupo de S. Miguel de Lobrigos na mesma atividade, nas instalações da A2000.
- (2) – Apenas este serviço teve início em 2014, os restantes são de continuidade de anos transatos.

2.2 Caracterização dos Stakeholders

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

2.2.1 População-Alvo

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

Serviços	Crianças		Adultos		Idosos	Total
	Com Def.	Sem Def.	Com Def.	Sem Def.		
Gabinete Psicossocial (GPS)	0	0	10	6	43	59 ⁽¹⁾
Intervenção Precoce na Infância (IPI) SEE (Subsídio de Educação Especial)	24	--	--	24	--	48
Intervenção Precoce na Infância (IPI) Intervenção Direta	30	19	--	47	--	96
Centro de Recursos para a Inclusão Profissional (CRIP)	--	--	50	--	--	50 ⁽²⁾
Clínica Social (CS) (clientes externos)	--	15	--	25	--	40 ⁽³⁾
Clínica Social (Clientes internos, provenientes de outros serviços)	--	--	51	--	--	51 ⁽⁴⁾
Total	54	34	111	102	43	344

Notas:

- (1) - Gabinete Psicossocial: Estavam previstos 130 clientes, no entanto, apenas se registaram 2 novas presenças nos workshops, os restantes participantes pertencem aos Espaços de Convívio.

- (2) - Estava previsto o CRIP acompanhar 65 clientes, em 2014, foram acompanhados 50 PCDI.
- (3) - Previu-se para este ano o atendimento de 100 clientes externos. Foram atendidos 42:
- 12 em Psicologia (10 crianças e 2 adultos);
 - 24 em Fisioterapia (2 crianças e 22 adultos);
 - 6 em Terapia da Fala (5 crianças e 1 adulto);
- (4) - Os clientes internos provêm da Tipologia 6.2 e da Oficina dos Sorrisos.
- Assim, da **Tipologia 6.2** foram:
- 5 em Terapia da Fala;
 - 6 em Fisioterapia;
 - 33 em Psicologia.
- Da **Oficina dos Sorrisos** foram:
- 2 em Terapia da Fala
 - 4 em Fisioterapia

2.2.2 Financiadores

Serviços	Financiadores
Gabinete Psicossocial	Freguesias de: Sever, Fontes e União das Freguesias de Lobrigos (S. Miguel e S. João) e Sanhoane.
Intervenção Precoce na Infância	Ministério da Solidariedade e Segurança Social
Centro de Recursos para a Inclusão Profissional	POPH e IIEFP
Clínica Social	Não tem financiadores externos, exceto os próprios clientes.

2.2.3 Parceiros

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

Serviços	Parceiros Específicos
Gabinete Psicossocial	<p>Parceiros Estratégicos: Câmara Municipal de Sta. Marta de Penaguião; Freguesias de: Sever, Fontes e União das Freguesias de S. Miguel e S. João de Lobrigos e Sanhoane. O protocolo com a União de Freguesias de Louredo e Fornelos foi estabelecido em dezembro de 2014, iniciando o serviço apenas em 2015.</p>

Serviços	Parceiros Específicos
	Das 5 parcerias estabelecidas, 2 são novas.
Intervenção Precoce na Infância	<p>Parcerias Estratégicas: Ministério da Saúde - Centro de Saúde de Sta. Marta de Penaguião; Ministério da Educação - Agrupamento de Escolas Diogo Cão; Ministério da Solidariedade e Segurança Social - Centro Distrital de Segurança Social de Vila Real</p> <p>Três parcerias institucionais que se mantêm desde o início da ELI.</p>
Centro de Recursos para a Inclusão profissional	<p>Parcerias Estratégicas: Centro de Emprego de Vila Real; APPACDM de Sabrosa</p> <p>Parceiros Funcionais, ao nível da FPCT, por concelho:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alijó: Câmara Municipal de Alijó - Campeã: Padaria de Pépe - Mesão Frio: Acessível Barato, Produtos Alimentares - Peso da Régua Câmara Municipal de Peso da Régua; Infantário "O Baguinho"; União de Freguesias de Galafura e Covelinhas; Vindimar; Associação Cultural e Beneficente Sta. Maria – Sedielos; Restaurante "Régua 2012" - Sta. Marta de Penaguião: Câmara de Sta. Marta de Penaguião; Sérgio Oliveira, Unipessoal; SURRITER Construção e Equipamentos; Fernandes e Novo, Supermercado Lda.; Restaurante "Líder de Aromas"; Freguesia de Sever. - Vila Real: Adega Cooperativa de Vila Real; Anjos e Vilela, Lda. - Javil; Imobiliária Luciano Mourão; Dibinorte – Distribuição de bebidas; Super Vila Real, Supermercado, Lda. – Intermarché; Auchan Portugal, Hipermercados, S.A.; Bricomarché, Sociedade de distribuição de bricolage Lda.; Câmara Municipal de Vila Real – Biblioteca; Seminário de Vila Real; Agrupamento de Escolas Diogo Cão; Centro Social e Paroquial de Mateus; Fundação Casa de Mateus; Nervir – Escola Profissional; Irmãos Leite, Comércio de Veículos Automóveis, S.A.; Lar Nossa Sra. Das Dores; Centro Social Sto. António; Restaurante Clássico; Restaurante "Quinta da Petisqueira"; Rádio Popular. <p>Das 36 parcerias estabelecidas 14 foram novas parcerias.</p>
Clínica Social	Não foram efetuadas parcerias.

Os serviços não formativos envolveram 44 parceiros fundamentais na prossecução dos seus objetivos, dos quais 16 foram novos parceiros.

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					CS
	IPI	GPS	CRIP			
			IAOQE	AC	APC	
Obter um nº de Pré-inscrições 10% superior ao número de vagas existentes	42,3%	NA	NA	NA	NA	NA
Obter 95% de taxa de Execução Física	100%	100%	59%			42%
Obter 98% de taxa de Execução Financeira	100%	NA	44%			35%
⁽¹⁾ Obter uma taxa de rescisão/desistência igual ou inferior a 1 cliente em cada grupo de atividades	0	⁽²⁾ 2	0	4%	0	9,5%
Obter uma taxa de assiduidade de 70% dos serviços não formativos	NA	⁽³⁾ 96%	NA	NA	NA	NA

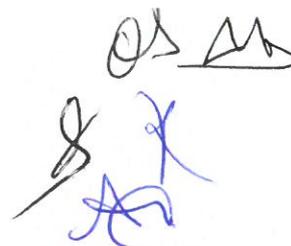
Nota:

NA – Na IPI não há controle de assiduidade; no CRIP o cronograma é definido de acordo com a disponibilidade dos clientes, por isso não há faltas.

- (1) – Este objetivo foi reformulado, face ao exposto no Plano de Ação e Orçamento, para melhor ser quantificado, contudo, mesmo assim, no caso do CRIP e da CS a forma como o objetivo está elaborado não se adequa, pelo que para o CRIP estabeleceu-se uma percentagem máxima de rescisão de 7% e, para a CS de 6%.
- (2) – Apenas é possível contabilizar as desistências da Oficina dos Sorrisos (2 clientes), pois nos Espaços de Convívio os participantes comparecem quando lhes convém, não havendo assim desistências mas faltas de comparência.
- (3) – A assiduidade dos clientes dos Espaços de Convívio é irregular, visto que os clientes apenas participam de acordo com a disponibilidade ou vontade. Já os clientes da Oficina dos Sorrisos são muito assíduos.

Objetivos Previstos	Tipo	Dados sobre as atividades por Tipologia
Obter um nº de Pré-inscrições 10% superior ao número de vagas existentes	IPI	Existem 52 crianças em lista de espera.
	GPS	Em qualquer das ações GPS, não existe lista de espera, quando surgem interessados ingressam de imediato na ação.

Objetivos Previstos	Tipo	Dados sobre as atividades por Tipologia
<p>Obter 95% de taxa de Execução Física</p>	<p>IPi</p>	<p>Foram executadas todas a atividades programadas (encaminhamentos desenvolvimento de competências pessoais, relacionais e familiares). Os técnicos da A2000 foram Responsáveis de Caso de 26 crianças de intervenção e 14 de Serviços de Educação Especial, o que envolveu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preenchimento de 18 novos dossiers individuais; - Realização de 39 reuniões com entidades cooperantes; - Realização de 10 reuniões de Equipa Local de Intervenção; - Realização de 54 visitas domiciliárias onde se prestou apoio social; - Realização de 41 atendimentos em gabinete pela Técnica Superior de Serviço Social; - Realização de 73 contactos telefónicos com famílias e 64 com entidades parceiras/ cooperantes; - Realização de 179 sessões de Psicomotricidade a 5 crianças; - Realização de 319 sessões de Fisioterapia a 16 crianças; - Realização de 213 sessões de Terapia da Fala a 16 crianças; - Realização de 34 sessões de Psicologia a 3 crianças e 15 sessões a 1 adulto; - Realizou-se 16 avaliações na área de Fisioterapia; - Realizou-se 21 avaliações na área da Terapia da Fala; - Realização de 42 avaliações através da Escala de Avaliação SGSII.
	<p>GPS</p>	<p>Em Programa de Ação foram previstas 5 ações, mas realizaram-se 6:</p> <p>Apoio Psicossocial: este apenas é realizado quando existe um pedido dos parceiros ou da comunidade. A equipa técnica intervém sempre que é necessário com os clientes das ações desenvolvidas, sendo esses dados contabilizados na respetiva ação. Existiu a sinalização de um caso, no segundo semestre. Realizaram-se 8 Reuniões de Equipa e 4 briefings.</p> <p>Oficina dos Sorrisos: Efetuaram-se 139 dias de atividade (superior em 4 dias ao previsto) - 58 Atividades estritamente ocupacionais; 52 de desenvolvimento pessoal e social; 15 lúdico-terapêuticas; 14 socioculturais.</p> <p>Mediante a necessidade ainda se realizaram:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 10 sessões individuais de terapia da fala (2 clientes); - 2 sessões de psicomotricidade (1 cliente) - 110 de Fisioterapia (4 clientes). <p style="text-align: center;">Taxa de concretização de 100% face ao previsto.</p> <p>Espaço de Convívio de Sever: foram realizadas 47 sessões, contou com a presença de 11 clientes. Foram também realizadas 3 sessões individuais de informática a 4 clientes.</p> <p style="text-align: center;">Taxa de concretização de 100% face ao previsto.</p> <p>Espaço de Convívio de S. João de Lobrigos: desenvolveram-se duas ações: <u>Técnicas de Procura de Emprego</u> que terminou em março e contou com a presença de 4 clientes, tendo-se executado 14 sessões. <u>Ação de informática para seniores:</u> envolveu 46 sessões, com 7</p>



Objetivos Previstos	Tipo	Dados sobre as atividades por Tipologia
		<p>clientes.</p> <p>Taxa de concretização de 100% face ao previsto.</p> <p>Espaço de Convívio de S. Miguel de Lobrigos: Foram efetuadas 57 sessões de informática para seniores com a participação de 12 clientes.</p> <p>Taxa de concretização de 100% face ao previsto.</p> <p>A partir de Abril juntaram-se os dois grupos, de S. Miguel e de S. João, numa só ação, a decorrer na A2000.</p> <p>Espaço de Convívio de Fontes: Iniciou em Abril. Realizaram-se 37 sessões no Espaço de Convívio com a participação de 11 clientes.</p> <p>Taxa de concretização de 100% face ao previsto.</p> <p>Neste semestre concretizaram-se todas as ações previstas: Taxa de 100%.</p>
	CRIP	<p>Em 2014 deveriam ser acompanhados 65 novos clientes e 22 transitados, isto é, 87 clientes. Contudo, foram acompanhados um total de 50 clientes no CRIP, 59%, face ao previsto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e o Emprego (execução de 40%): 12 Clientes (2 transitados e 10 novos, o que equivale a um cumprimento de 40% dos objetivos anuais), destes 3 foram Ajudas Técnicas, 4 terminaram e 5 continuam. - Apoio à Colocação (execução de 84%): 32 clientes (18 transitados e 14 novos, o que equivale a um cumprimento de 84% dos objetivos anuais), destes, 3 continuam em AC, 2 desistiram, 20 foram integrados no mercado de trabalho e 7 não obtiveram colocação (2 deles optaram por pedir a reforma; 1 é reformado). - Acompanhamento Pós-Colocação (execução de 35%): 6 clientes (2 transitados e 4 novos, o que equivale a um cumprimento de 35% dos objetivos anuais). <p><u>Estas ações envolveram:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 72 Acompanhamentos terapêuticos - 9 Atendimento em gabinete - 12 Visitas domiciliárias - 97 Contactos com clientes - 58 Contactos com significativos 10+48 - 32 Prospecções de mercado - 280 Visitas às entidades - 130 Contactos com entidades - 25 Contactos com o Centro de Emprego - 17 Acompanhamentos ao Centro de Emprego - 17 Contactos com outros serviços - 6 Reuniões mensais de equipa técnica - 6 Briefings - 207 Horas de Avaliação/Orientação (média de 23h por cliente)

Objetivos Previstos	Tipo	Dados sobre as atividades por Tipologia
		- 1000 Horas de Estágios de Orientação Vocacional Face a estes dados, a taxa de execução anual foi de 57%, pois o AC quase alcançou o objetivo - os restantes serviços (IAOQE e APC) ficaram aquém do esperado.
	CS	Neste período foram intervencionadas pela clínica social 92 clientes – dos quais 42 são clientes externos - num total de 1053 sessões – 363 sessões a clientes externos -distribuídas da seguinte forma: - Psicologia - 45 Clientes (33 da TI 6.2 – 385 sessões; 12 clientes externos – 105 sessões) num total de 490 sessões; - Terapia da Fala - 13 Clientes (5 da TI 6.2 e 2 da Oficina dos Sorrisos – 107 sessões; 6 clientes externos – 22 sessões) num total de 129 sessões; - Fisioterapia - 34 Clientes (7 da TI 6.2 e 3 da Oficina dos Sorrisos – 198 sessões; 24 externos – 236 sessões) num total de 434 sessões. Previu para 2014 atender 100 clientes externos, atenderam-se 92, porém só 42 é que eram externos, ou seja, 42% do previsto para o ano.
Obter 100% de taxa de Execução Financeira	IPI	Todas as ações foram executadas.
	GPS	As Freguesias estão a cumprir o Protocolo.
	CRIP	A execução financeira está aquém do esperado, tal como a física, porém numa percentagem ainda mais baixa, pois os cálculos são efetuadas em função do nº de meses que os clientes frequentaram os serviços e alguns transitaram para o ano de 2015, o que significa que o valor correspondente também transitou.
	CS	Compilaram-se as despesas – 6329,6€ - e as receitas – 2185€. Constatou-se que a CS não alcançou a sustentabilidade, em parte porque o número de clientes ficou aquém do desejado e porque os valores das consultas é baixo.
Obter uma taxa de rescisão/desistência igual ou inferior a 1 cliente em cada grupo de atividades	IPI	Ninguém desistiu.
	GPS	Oficina dos Sorrisos: Houve duas desistências na Oficina dos Sorrisos, uma por integração em formação profissional, outra por institucionalização. Espaços de Convívios: Nestas ações os clientes participam mediante a disponibilidade, por vezes mantêm-se fora algum tempo e depois regressam, pelo que não se considerou desistências nestas ações. No geral cumpriu-se o objetivo, por ação, o objetivo não foi cumprido na Oficina dos Sorrisos, pois houve duas desistências.
	CRIP	A taxa anual de rescisão prevista foi de 7%. Ocorreram duas desistências, o que equivale a uma taxa de 4% da taxa anual prevista.
	CS	A taxa anual de rescisão prevista foi de 6%. Na CS houve três desistências em Fisioterapia e uma desistência em Psicologia, o que significa que em 42 clientes externos foi uma taxa de 9,5%.

Objetivos Previstos	Tipo	Dados sobre as atividades por Tipologia
Obter uma taxa de assiduidade de 70% dos serviços não formativos (*)	GPS	<p>Esta taxa refere-se apenas à Oficina dos Sorrisos visto que são os únicos participantes com frequência regular em atividades, todos os restantes clientes (Espaços de Convívio) a participação é irregular devido aos compromissos pessoais, por isso a assiduidade é variável e sem implicações no decurso das atividades.</p> <p>Oficina dos Sorrisos tem previstas 135 sessões anuais (volume previsto de 1080 sessões) face a isto, concretizou um volume de 1033 sessões (96% de assiduidade).</p>

2.4 Desistências

A) Oficina dos Sorrisos

Ocorreram duas desistências na Oficina dos Sorrisos:

- uma cliente foi integrada na formação profissional, pois revelou competências de aprendizagem;
- uma cliente foi internada num Lar Residencial em Vila Real.

B) Apoio à Colocação

Ocorreram duas desistências na ação de Apoio à Colocação:

- um cliente integrou formação noutra entidade;
- o cliente não quis realizar FPCT devido a problemas familiares.

B) Clínica Social

Ocorreram três desistências em Fisioterapia:

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

Ocorreu uma desistência em Psicologia:

- um cliente que aparentemente estava a melhorar deixou de comparecer e deixou de atender o telefone, não se conseguindo avaliar o motivo da desistência, supõe-se que terá sido porque se sentiu melhor.

CAPÍTULO 2 - PARTICIPAÇÃO DOS STAKEHOLDERS

1. Diagnóstico das Necessidades

1.1 Diagnóstico de Necessidades Sociais

O Inquérito de Diagnóstico de Necessidades Sociais é aplicado, aos novos clientes (residentes em Sta. Marta de Penaguião) que se inscrevem ou frequentam alguma ação na A2000. Em dezembro é aplicado às entidades parceiras e outras com responsabilidades no concelho (autarquias, empresas, etc.), bem como é aplicado na rua a indivíduos anónimos.

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos	Dados Explicativos
Obter uma taxa de 80% de resposta ao inquérito das Necessidades Sociais, pelos parceiros	86%	Das 14 entidades a quem foram enviados questionários, apenas 2 não responderam
Obter 100 inquéritos preenchidos por clientes e comunidade em geral	60	Responderam ao inquérito 12 entidades e 48 indivíduos.

1.2 Diagnóstico das Necessidades Formativas

O Inquérito de Diagnóstico de Necessidades Formativas foi aplicado, durante todo os últimos dois anos, aos novos clientes que se inscrevem ou frequentam alguma ação formativa na A2000 – como em 2014 não houve Formação Modular o número de inquiridos foi menor. Em Dezembro, o inquérito foi aplicado a entidades públicas e privadas do concelho e limítrofes, dos diferentes setores económicos.

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos	Dados Explicativos
Obter uma taxa de 80% de resposta ao inquérito das Necessidades Formativas, pelas entidades	100%	Optou-se por aplicar o Inquérito pessoalmente a 119 entidades (IPSS's, autarquias, Agrupamentos Escolares e empresas), pois quando enviados as pessoas não os preenchiam. Aplicou-se também na rua a 128 indivíduos dos concelhos de Sta. Marta de Penaguião, Peso da Régua, Mesão Frio e Vila Real.
Obter 100 inquéritos preenchidos por clientes e comunidade em geral	128	Aplicou-se a pessoas que frequentaram formação na A2000 e cidadãos anónimos que circulavam na rua.

2. Plano Individual (PI)

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

O quadro seguinte apresenta a percentagem de PI's eficazes (que concretizaram 70% ou mais dos objetivos previstos).

2.1 Serviços Formativos

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos		
	6.2 (POPH)	6.4 (POPH)	Formação Não Financiada
Obter uma taxa de 70% de eficácia, na globalidade dos PI's	84%	100%	100%
Dados Explicativos	Realizaram-se 75 Planos Individuais e 11 Planos de Intervenção, o que envolveu a definição de 401 objetivos, sendo cumpridos 348. Os objetivos foram alcançados em 87%.	Realizaram-se apenas 106 Planos de Intervenção, pois não se justificou elaborar PI para os 4 Workshops, devido ao número reduzido de horas dos mesmos. Os objetivos foram alcançados a 99% e as expetativas a 96%. Os conhecimentos adquiridos contribuirão para o aumento da sua qualidade de vida a nível: - Pessoal (43%) - Bem estar (16%) - Inclusão Social (41%)	Realizaram-se 17 Planos de Intervenção. Apenas 9 foram concluídos, destes os objetivos foram alcançados a 100% e as expetativas a 100%. Os conhecimentos adquiridos contribuirão para o aumento da sua qualidade de vida a nível: - Pessoal (50%) - Bem-estar (6%) - Inclusão Social (44%)

2.2 Serviços não Formativos

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos			
	CRIP	IPI	GPS	CS
Obter uma taxa de 70% de eficácia, na globalidade dos PI's	76%	81%	82% (Espaços de Convívio) 75% (Oficina dos Sorrisos) GPS (Eficácia Global) 80%	100%

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos			
	CRIP	IPI	GPS	CS
Foram avaliados 29PI (dos novos clientes) o que envolveu a definição de 103 objetivos – concretizaram-se 86 (83%), pelo que 7 não se concretizaram, pois prendiam-se com a integração profissional que não se efetuou.		<p>Nota: Em IPI considera-se o ano é letivo, pelo que a avaliação final dos PI's ocorre em Junho.</p> <p>Os técnicos da A2000 geriram 10 PI's. Definiram-se 98 objetivos e concretizaram-se 71 (72%).</p>	<p><u>Oficina dos Sorrisos:</u> 10 Planos Individuais, contudo só foram avaliados 8, pois dois elementos desistiram - apenas um PI não foi eficaz.</p> <p><u>Espaços de Convívio:</u> Apenas 47% dos clientes avaliaram os PI's, pois os restantes não compareceram regularmente.</p> <p>Assim, por Freguesia o grau de eficácia foi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - União de Freg. Lobrigos: 88% - Fontes: 67% - Sever: 100% 	<p>Neste semestre apenas se apresentam os PI's dos clientes que terminaram a intervenção terapêutica.</p> <p>Assim, os 20 clientes que terminaram (5 de psicologia; 11 de Fisioterapia; 4 de Terapia da Fala) reuniam 85 objetivos, os quais se cumpriram na totalidade.</p>

3. Avaliação de Satisfação dos Stakeholders

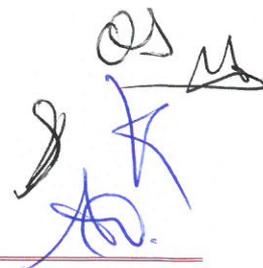
3.1 Avaliação de Satisfação dos Formandos

A Avaliação de satisfação faz-se, em cada ano, uma vez por projeto. Assim, o quadro seguinte apresenta os resultados da avaliação de satisfação de todos os formandos.

Objetivos Previstos	Taxa de concretização Anual		
	6.2 (POPH)	6.4 (POPH)	Formação Não Financiada
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação quanto às condições físicas	95,1%	99,3%	100%
Obter uma taxa de 95% de respostas de satisfação quanto aos aspetos pedagógicos	98,5%	99,5%	100%
Obter uma taxa de 95% de respostas de satisfação quanto ao apoio prestado pela A2000	99,6%	99%	100%
Obter uma taxa de 95% de respostas de satisfação global	100%	100%	100%

Objetivos Previstos	Taxa de concretização Anual		
	6.2 (POPH)	6.4 (POPH)	Formação Não Financiada
Obter uma taxa de 95% de respostas quanto à recomendação da A2000 a um amigo	97,7%	99%	Não se aplica
Obter uma taxa de 90% de satisfação dos formandos com o desempenho dos formadores	98,4%	99,6%	97,4%

Objetivos Previstos	Tipo	Dados explicativos
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação quanto às condições físicas	6.2	<p>Apresentam-se os dados relativos à avaliação de satisfação discriminados por local de formação, pois os espaços e as condições são diferentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sta. Marta de Penaguião: 96% - Baião: 77% - Resende: 97,9% - Chaves: 100% - Montalegre: 87,5% <p>O local onde ocorreu maior número de respostas de insatisfação foi em Baião o que se considerou um constrangimento.</p>
	FNF	<p>O documento de avaliação da satisfação dispõe de 5 níveis de avaliação, mas apenas um é negativo, pelo que se considerou apenas os 3 mais positivos. A nível das condições físicas o "Suficiente" obteve 0% - não ocorreram respostas negativas. Nos aspetos pedagógicos o "Suficiente" obteve 0% de respostas e também não houve respostas negativas.</p>
Obter uma taxa de 95% de respostas de satisfação quanto aos aspetos pedagógicos	6.2	<p>Apresentam-se os dados relativos à avaliação de satisfação discriminados por local de formação, pois os formadores são diferentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sta. Marta de Penaguião: 98% - Baião: 95,8% - Resende: 100% - Chaves: 100% - Montalegre: 100% <p>O local onde ocorreu maior número de respostas de insatisfação foi em Baião.</p>
	FNF	<p>O documento de avaliação da satisfação dispõe de 5 níveis de avaliação, mas apenas um é negativo, pelo que se considerou apenas os 3 mais positivos. A nível das condições físicas o "Suficiente" obteve 0% - não ocorreram respostas negativas. Nos aspetos pedagógicos o "Suficiente" obteve 0% de respostas e também não houve respostas negativas.</p>



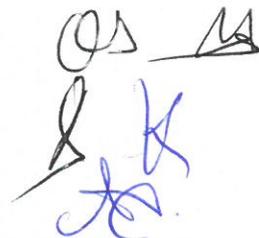
Objetivos Previstos	Tipo	Dados explicativos
Obter uma taxa de 95% de respostas de satisfação quanto ao apoio prestado pela A2000	6.2	Apresentam-se os dados relativos à avaliação de satisfação discriminados por local de formação: - Sta. Marta de Penaguião: 99,6% - Baião: 100% - Resende: 98,7% - Chaves: 100% - Montalegre: 100% O local onde ocorreu maior número de respostas de insatisfação foi em Resende.
Obter uma taxa de 95% de respostas de satisfação global	6.2	Apresentam-se os dados relativos à avaliação de satisfação discriminados por local de formação: - Sta. Marta de Penaguião: 100% - Baião: 100% - Resende: 100% - Chaves: 100% - Montalegre: 100%
Obter uma taxa de 95% de respostas quanto à recomendação da A2000 a um amigo	6.2	Apresentam-se os dados relativos à avaliação de satisfação discriminados por local de formação: - Sta. Marta de Penaguião: 99% - Baião: 100% - Resende: 100% - Montalegre: 100%
	FNF	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.
Obter uma taxa de 90% de satisfação dos formandos com o desempenho dos formadores	6.2	Apresentam-se os dados relativos à avaliação de satisfação discriminados por local de formação, pois os formadores são diferentes: - Sta. Marta de Penaguião: 100% - Baião: 93,3% - Resende: 100% - Chaves: 98,4% - Montalegre: 99,4% O local onde ocorreu maior número de respostas de insatisfação foi em Baião.

3.2 Avaliação de Satisfação dos Clientes dos Serviços Não Formativos

A avaliação de satisfação dos clientes processa-se uma vez por ano.

No caso da **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 2013-2014, e dizem respeito às crianças cujo processo foi gerido pelos técnicos da A2000.

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos		
	GPS	IPI ⁽¹⁾	CRIP
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação	100%	100%	100%



Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos		
	GPS	IPI ⁽¹⁾	CRIP
quanto à concretização das expetativas			
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%	100%

3.3 Avaliação de Satisfação dos Colaboradores

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

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos		
	6.2 (POPH)	6.4 (POPH)	Formação Não Financiada
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global	NA ⁽¹⁾	100%	100%

Nota:

(1) – A Tipologia 6.2 não teve formadores externos.

3.4 Avaliação de Satisfação das Parcerias/A2000

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

3.4.1 Avaliação da A2000 pelos Parceiros

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos	
Obter uma taxa de 80% de resposta aos inquéritos de Av. da Satisfação enviados	96,7%	Há parceiros que são comuns a vários serviços, pelo que lhes foi solicitado que preenchessem quantos questionários quanto os serviços em que colaboram. Assim, enviaram-se questionários a 60 parceiros e apenas 2 não devolveram o questionário, telefonou-se, mas mesmo assim não se conseguiu resposta.

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos	
Aumentar em 10% a adesão de novos parceiros	66,6%	A totalidade dos serviços da A2000 envolveu 84 protocolos de parceria, mas 24 foram comuns a vários serviços. Assim, a A2000 teve 60 parceiros formais, dos quais 40 foram novos parceiros (66,6%).
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global	93%	A média das respostas de satisfação foi de 93%, tendo ocorrido 2% de respostas "Pouco Satisfeito" e 5% de "Não se Aplica". As respostas de insatisfação ocorreram nos itens de "Eficácia e eficiência no atendimento" e "Conhece todos os serviços da A2000?"
Monitorizar a perceção que o parceiro tem sobre o seu grau de participação	97%	62% dos parceiros responderam estar "Muito satisfeitos" e 34% respondeu "Satisfeito" com o seu grau de participação.

3.4.2 Avaliação dos Parceiros pela A2000

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos	Dados Explicativos
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global	81%	O questionário foi alterado, pelo que agora apenas 3 questões entram no cálculo desta taxa: "O Parceiro foi Proativo?" (53%), "O Parceiro apresentou constrangimentos que impedem a continuação da parceria?" (98%), O Parceiro apresentou constrangimentos que dificultaram a concretização dos Obj.?" (90%).
Obter uma taxa de 95% de satisfação dos técnicos quanto ao nível de constrangimentos apresentados pelos parceiros	94%	Esta questão, no novo questionário foi desdobrada em duas: - "Constrangimentos que impedem a continuação da parceria": 98% de Satisfação - "Constrangimentos que dificultam a concretização dos objetivos": 90% de satisfação
Obter uma taxa de 95% de satisfação dos técnicos face ao contributo dos parceiros		Como se considerava esta questão subjetiva, com as alterações do questionário este aspeto deixou de ser medido, medindo-se outros mais significativos
Monitorizar o grau de	89%	Em contrapartida ao objetivo anterior que foi retirado,

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos	Dados Explicativos
qualidade das parcerias		propõe-se este. Com o novo questionário estabeleceu-se uma fórmula de cálculo da qualidade da parceria, onde cada questão tem uma ponderação, previamente atribuída, conforme o que se considerou prioritário. Apenas uma parceria obteve uma qualidade abaixo de 50%; 5 parcerias obtiveram uma qualidade de 64%; 30 obtiveram 100%; as restantes 24 obtiveram um grau de qualidade entre os 74% e os 84%.
Monitorizar a taxa de concretização dos objetivos das parcerias	95%	Efetuaram-se alterações ao questionário, de modo que atualmente se pode monitorizar a taxa de concretização dos objetivos pelos parceiros e pela A2000 (neste caso 98%)
Monitorizar a taxa de parceiros por tipologia de parceria	Dos 60 parceiros: - 15 foram estratégicos - 45 foram de funcionais ou de cooperação Não houve parceiros de Inovação nem de Mecenato.	

3.5 Avaliação de Satisfação dos Fornecedores/A2000

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

3.5.1 Avaliação da A2000 pelos Fornecedores

Objetivos Anuais	Grau de Concretização dos Objetivos	Dados Explicativos
Obter uma taxa de 80% de resposta aos inquéritos de Av. da Satisfação enviados	59%	Foram enviados questionários para os 27 fornecedores e responderam 16.
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global dos fornecedores	100%	Não ocorreu nenhuma resposta de insatisfação em nenhum item. Aliás, em todos os itens predomina o "Muito satisfeito".

3.5.2 Avaliação dos Fornecedores pela A2000

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos	Dados Explicativos
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global da A2000	100%	Não ocorreram respostas de insatisfação em nenhum item.
Obter uma taxa de 10% ou inferior de reclamações/sugestões ao produto	--	Não ocorreram reclamações.
Obter "zero"% de interrupções no serviço devido a falha do equipamento	--	Não ocorreram interrupções, relacionadas com os serviços dos fornecedores.

3.6 Avaliação de Satisfação dos Financiadores/A2000

Em dezembro os financiadores efetuam 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 Explicativos
Obter uma taxa de 80% de resposta aos inquéritos de Av. da Satisfação enviados	0%	Enviaram-se questionários para: POPH, IEFP, Segurança Social – nenhum respondeu, apesar de vários contactos telefónicos efetuados para conseguir resposta.
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global dos financiadores	--	--
Monitorizar o número e tipo de reclamações	--	Não ocorreu qualquer reclamação.

3.6.2 Avaliação dos Financiadores pela A2000

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos	Dados Explicativos
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global da A2000	77%	A A2000 avaliou 7 financiadores (no caso do IEFP avaliou-se os serviços Regionais e os serviços distritais). A maior insatisfação prende-se com o atendimento telefónico, pois o contacto com estas entidades é difícil.
Monitorizar o número e tipo de reclamações	1	Ocorreu uma reclamação relativa ao Centro de Emprego de Vila Real efetuada pelo CRIP devido à morosidade no encaminhamento dos clientes para este serviço.

3.7 Avaliação de Satisfação dos Voluntários

Neste ano de 2015 a A2000 teve apenas um voluntário e, em dezembro efetuou a avaliação de satisfação, relativamente à A2000 e, esta efetuou a avaliação de satisfação quanto ao serviço prestado por ele.

3.7.1 Avaliação da A2000 pelos Voluntários

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos
Obter uma taxa de 80% de resposta aos inquéritos de Av. da Satisfação enviados	100%
Obter uma taxa de 40% de adesão dos voluntários contactados	100%
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global dos voluntários	100%

3.7.2 Avaliação dos Voluntários pela A2000

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global da Equipa	100%

4. Avaliação de Impacto, pelos Stakeholders

4.1 Avaliação de Impacto pelos Clientes

Após um ano do término das ações formativas é efetuada a avaliação de impacto, junto dos ex-formandos. Assim, aquela foi realizada aos ex-formandos das Tipologias 2.3 e 6.2, as quais se apresentam aqui.

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos	
	2.3 (POPH) ⁽¹⁾	6.2 (POPH)
Obter uma taxa de 70% de integração profissional dos clientes com incapacidade, dos serviços formativos	--	80%
Na Avaliação de Impacto, obter uma taxa de 90% de Utilidade dos conteúdos ministrados	Taxa de utilidade Global: 100% ⁽²⁾	100%
Obter uma taxa de 60% de respostas de aplicabilidade no local de trabalho, dos conhecimentos adquiridos na formação pelos formandos empregados	82%	100%

Notas:

- (1) – Na Tipologia 2.3 a avaliação de impacto foi realizada telefonicamente aos ex-formandos que frequentaram formação entre janeiro/2013 a dezembro/2013, o que envolveu 57 cursos, 499 pessoas (1028 ex-formandos). No entanto, só responderam 270 pessoas, as restantes (45,8%) não se mostraram disponíveis para responder ou não foi possível estabelecer contacto.
- (2) – O total de inquiridos (270 ex-formandos) referiu que os conteúdos ministrados nas formações foram úteis, mas atribuíram diferentes razões a essa utilidade, apresentamos as 5 mais enumeradas por ordem decrescente:
- Aumento dos Conhecimentos Profissionais: **61%**
 - Aumento do Desenvolvimento Pessoal e Social: **48%**
 - Aumento da Cultura Geral: **25%**
 - Obtenção de Recursos Económicos: **24%**
 - Ocupação dos Tempos Livres: **13%**

4.2 Avaliação de Impacto dos Colaboradores

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos
Monitorizar a interferência positiva e negativa do trabalho na vida do colaborador: - “Realização pessoal”	94%
- “Sinto orgulho em dizer onde trabalho”	100%
-“ Tenho tempo disponível para lazer e atividades sociais”	90%

4.3 Avaliação de Impacto dos Parceiros

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos
Obter uma taxa de 90% de respostas de reconhecimento do impacto positivo dos serviços da A2000 (questão de Av. da Satisfação quanto ao “Impacto dos Serviços da A2000 na Sociedade”)	100%

4.4 Avaliação de Impacto dos Fornecedores

Objetivos Anuais	Grau de Concretização dos Objetivos
Monitorizar a questão “Considera a A2000 um dos seus 10 melhores clientes?”	75%

4.5 Avaliação de Impacto dos Voluntários

Objetivos Anuais	Grau de Concretização dos Objetivos
Monitorizar a interferência positiva e negativa do voluntariado na vida pessoal do voluntário (Realização pessoal e Trabalho e espaço de vida)	100%

5. Outras Participações

O quadro abaixo expressa, face aos eventos/reuniões/newsletters de 2014, o grau de participação dos clientes naqueles.

Objetivos Anuais Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos						
	6.2	6.4	FNF	GPS	IPI	CRIP	CS
Obter uma taxa de 95% de participação dos clientes nos eventos gratuitos realizados pela A2000	100%	NA	NA	100%	NA	NA	NA
Obter uma taxa de 95% de participação dos clientes em feiras/encontros e outros, realizados por entidades externas	100%	NA	NA	40%	NA	NA	NA
Obter a participação dos clientes 1 vez por mês em reuniões pedagógicas	100%	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Obter uma taxa de 95% participação dos clientes em reuniões relacionadas com o funcionamento/ renovação dos serviços	100%	NA	NA	NA	NA	NA	NA
⁽¹⁾ Obter 100% de participação dos clientes na newsletter da A2000, de acordo com o previsto por serviço	100%	100%	NA	92%	NA	100%	NA
⁽²⁾ Obter um nº de reuniões/atendimentos de iniciativa da A2000 com significativos, igual ou superior ao nº de clientes	232%	NA	NA	100%	135%	142%	NA
⁽²⁾ Obter um nº de reuniões/encontros presenciais de iniciativa da A2000 com parceiros, o dobro ou mais do que o nº de parceiros	179%	50%	NA	100%	154%	450%	NA
Monitorizar o nº de reuniões de parceiros, para as quais a A2000 foi convocada	2	NA	NA	0	17	1	NA

Nota:

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

(1) – Neste objetivo considerou-se 12 Newsletters, onde 100% equivale a 12 artigos concebidos pelos clientes.

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



Objetivos Previstos	Serviço	Grau de Concretização dos Objetivos
Obter uma taxa de 95% de participação dos clientes nos eventos gratuitos realizados pela A2000		Para cada projeto consideraram-se os eventos de interesse para os respetivos clientes. A A2000 promoveu 13 eventos – também abertos à participação da comunidade - 4 dos quais de angariação de fundos.
	6.2	Nesta tipologia foram planeadas especificamente 51 atividades no exterior/visitas.
	GPS	Neste serviço ocorreram 23 atividades/vistas.
Obter uma taxa de 95% de participação dos clientes em feiras/encontros e outros, realizados por entidades externas		A A2000 foi convidada para 18 eventos. Analisaram-se quais os projetos que poderiam ter participado e foi em função disso que foi calculada a percentagem por projeto.
Obter a participação dos clientes 1 vez por mês em reuniões pedagógicas	6.2	Apenas a tipologia 6.2 tem este objetivo, o qual concretizou.
Obter uma taxa de 95% participação dos clientes em reuniões relacionadas com o funcionamento/ renovação dos serviços	6.2	Atualmente, os clientes da Tipologia 6.2, são os únicos com presença diária.
Obter 100% de participação dos clientes na newsletter da A2000, de acordo com o previsto por serviço		Em 2014 foram publicados 159 artigos na Newsletter, dos quais 98 foram elaborados por clientes (62%). Abaixo apresentam-se, por serviço, o nº de artigos publicados.
	6.2	Foram publicados 69 artigos, dos quais 61 foram elaborados por clientes e 8 por colaboradores.
	6.4	Nos 10 meses em que houve formação, foram publicados 10 artigos de clientes.
	GPS	Foram publicados 29 artigos, 20 de clientes e 9 de colaboradores. A percentagem de 92% prende-se com o facto de no mês de maio os clientes não terem escrito nenhum artigo, mas nos restantes meses houve quase sempre mais do que um artigo.
	IPI	Em IPI não se aplica a publicação de notícias pelos clientes, contudo os colaboradores publicaram 7 artigos sobre a temática da intervenção precoce.
	CRIP	Foram publicados 13 artigos, 12 dos quais com o testemunho dos clientes e 1 elaborado por colaborador.
Obter um nº de reuniões/atendimentos de iniciativa da A2000 com significativos, igual ou superior ao nº de clientes	6.2	Os 92 formandos envolveram 214 atendimentos com familiares.
	GPS	Neste serviço apenas se contabilizou os 10 clientes da ação "Oficina dos Sorrisos". Realizaram-se 10 atendimentos a familiares.
	IPI	Calculou-se a percentagem sobre 40 crianças (protocoladas e de SEE) em que as técnicas da A2000 entrevistaram diretamente.

Objetivos Previstos	Serviço	Grau de Concretização dos Objetivos
		Realizaram-se 54 visitas domiciliárias; 41 atendimentos em gabinete pela Técnica Superior de Serviço Social; 73 contactos telefónicos com famílias.
	CRIP	Dos 29 clientes, 17 são independentes, pelo que apenas em relação aos 12 restantes foi necessário envolver a família, assim a percentagem foi calculada com base nestes, que envolveram 17 atendimentos.
(2) Obter um nº de reuniões/encontros presenciais de iniciativa da A2000 com parceiros, o dobro ou mais do que o nº de parceiros	6.2	Neste objetivo consideram-se apenas os parceiros estratégicos, pois os de FPCT são visitados com uma regularidade pré-estabelecida obtendo um número elevado de contactos. Assim, a tipologia 6.2 teve 7 parceiros estratégicos com os quais reuniu um total de 25 vezes.
	6.4	Nesta Tipologia reuniu-se com cada um dos 4 parceiros uma vez (50%), apesar dos contactos telefónicos terem sido múltiplos, mas foram as suficientes e necessárias até à data, pelo que se considera o objetivo concretizado.
	GPS	Ocorreram 8 reuniões com os 4 parceiros.
	IPI	A IPI tem apenas 3 parceiros formais, com quem deveria reunir mensalmente, pelo que não convoca reuniões com eles. Porém, as crianças estão integradas em 11 jardins-de-infância e, tem sido importante reunir com esses parceiros informais, pelo que se realizaram 34 reuniões com eles.
	CRIP	O CRIP tem dois parceiros estratégicos, reuniu apenas uma vez com a APPACDM de Sabrosa e 17 com o Centro de Emprego. Não se contabilizou todas as reuniões com os parceiros de FPCT, nem as reuniões de divulgação com as Freguesias (18).
Monitorizar o nº de reuniões de parceiros, para as quais a A2000 foi convocada	6.2	Dos 7 parceiros apenas 2 convocaram reunião.
	GPS	A A2000 não foi convocada para nenhuma reunião pelos parceiros.
	IPI	As técnicas da IPI foram convocadas para 10 reuniões da ELI, 2 reuniões com a Segurança Social; 1 reunião com o Centro Escolar de Mesão Frio; 1 reunião com o Agrupamento de Centros de Saúde Douro I - Marão e Douro Norte – ACES e 3 com a Equipa de Supervisão de intervenção Precoce na Infância.
	CRIP	CRIP foi convocado para uma reunião com os Técnicos do Centro de Emprego de Vila Real.

6. Interação da A2000 com a comunidade

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos	Dados explicativos
Publicar todos os meses artigos na imprensa regional/nacional	83%	Todos os meses foram enviadas notícias para 4 Jornais Regionais, apenas o Notícias do Douro publicou 8 e a CNIS também publicou duas na sua Newsletter "Notícias à Sexta". Assim, houve 10 publicações.
Aumentar em 10% os endereços recetores da Newsletter	17,6%	Em dezembro/2013 havia 2506 endereços – 10% deste número equivale a 250,6 endereços. Em Dezembro de 2014 totalizaram-se 2948 , ou seja ocorreu um aumento de 442 endereços (17,6%). Note-se que, para além destes, em termos de facebook a A2000 tinha, em Dezembro/2014, 3500 amigos e na Página Profissional tinha 1007 amigos que também recebem a newsletter. O site foi visitado por 4793 utilizadores (sendo 51,8% novos utilizadores), num total de 8543 sessões.
Angariar 150 sócios, até Dezembro de 2014	37%	Foram angariados 56 novos sócios, o que equivale a 37% do Objetivo. Isto significa que o objetivo não se concretizou, pois as pessoas, face à atual situação económica não se querem comprometer com despesas.
Aumentar em 20% a participação dos sócios nas reuniões/ atividades da A2000	48%	Participaram 58 sócios na 1ª reunião de Assembleia-Geral de 2014 e 22 na 2ª reunião – no ano anterior participou um total de 54 pessoas nas duas reuniões. Portanto ocorreu um aumento de 48%.
Conceber e Candidatar-se a projetos de âmbito social	100%	A A2000 realizou candidatura às seguintes entidades: - CEPISA - Missão Sorriso - Programa Escolhas - BEScrowdfunding
Proporcionar estágios profissionais a 4 pessoas	175%	No 1º semestre iniciaram-se 4 estágios - Informática, Multimédia, Psicomotricidade e Terapia da Fala e continuaram 3 que provinham de 2013 - 1 de Ensino Básico 1º Ciclo, 1 de Terapia da Fala e 1 de Fisioterapia. Assim em 2014 decorreram 7 estágios profissionais.
Obter uma taxa de 95% de cumprimento dos planos de estágio, até ao final do Estágio	100%	Terminaram 3 estágios e duas pessoas ficaram integradas nos serviços da A2000 (Prof. Do Ensino Básico 1º Ciclo e Fisioterapeuta)

Em suma, deste 7 objetivos apenas 2 não se concretizaram: a publicação de notícias mensal que depende da generosidade dos jornais para as publicarem e a angariação de sócios, em que o número está aquém do objetivo proposto, mas com a crise as pessoas evitam compromissos que envolvam despesas.

CAPÍTULO 3 – RECURSOS ENVOLVIDOS

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 no ano de 2014:

Objetivos Anuais Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos	Dados Explicativos
Os Colaboradores Internos devem obter uma taxa de ausências inferior a 2%	3,8%	Baixa Médica: 1048h Nojo: 40h Faltas Justificadas: 409,5 h Licença de Casamento: 80h Licença de Maternidade: 1304h Volume de Horas trabalhadas: 39586h – 2881,5h=36704,5h (taxa de ausências 7%) Se não forem incluídas estas licenças o volume de presenças foi de 38088,5h – 3,8% de ausências.
Os Voluntários devem obter uma taxa de ausências inferior a 2%	--	Neste semestre o serviço prestado por voluntários foi esporádico e por solicitação específica, pelo que não houve serviço regular.
Os Estagiários Profissionais devem obter uma taxa de ausências inferior a 2%	0%	0 faltas
Os elementos com Contrato de Emprego e Inserção devem obter uma taxa de ausências inferior a 2%	0%	0 faltas

Em Suma: Pela observação do quadro acima constata-se que, face ao volume de horas, a taxa de ausências (7,2%) foi elevada, devido às 3 licenças de maternidade e a 1 casamento. Se excluirmos estas licenças, a taxa de ausências é de 3,8%, mas mesmo assim é superior ao previsto no objetivo. Quanto aos restantes objetivos cumpriram-se.

1.2 Plano de Desenvolvimento do Colaborador Interno

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

Assim, como já foi referido na Parte II - Participação dos Stakeholders, os colaboradores efetuam uma avaliação anual, em dezembro, de satisfação e de impacto do trabalho na sua vida pessoal. Neste ponto expressam-se os objetivos a alcançar no percurso profissional dos colaboradores internos, durante 2014.

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

O quadro abaixo apresenta o grau de concretização dos objetivos:

Objetivos Anuais Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos	Dados
Obter uma taxa de 80% de execução do Plano de Formação dos colaboradores	87%	O Plano de Formação abrangia 32 ações sugeridas pelos colaboradores, num total de 147 interesses. O número de interessados varia de área para área. Concretizaram-se 21 ações (66%) que foram as mais solicitadas e que abrangeu 129 interessados (87%). Os colaboradores frequentaram um total de 3045 horas, todos exceto um não concretizou as 35h obrigatórias no triénio.
Obter uma taxa de 95% de cumprimento das competências da Avaliação de Desempenho	97,2%	Ocorreu alteração na forma de avaliação das competências: por função há 4 competências (consideradas nucleares) que têm uma ponderação maior que as restantes 9. Assim, em termos globais, os 20 colaboradores avaliados conseguiram 97,2% de avaliações positivas: - 83% de avaliações "Cumpre" - 14,2% de avaliações "Supera"
No total das avaliações, obter uma taxa inferior a 5% de respostas "Precisa Melhorar"	2,6%	Em termos globais, os 20 colaboradores avaliados 2,6% de avaliações "Precisa Melhorar" e não ocorreu qualquer avaliação de nível "Não Cumpre".
Taxa de 85% de renovações de contrato de trabalho	100%	Provenientes de 2013, existiam 5 Contratos a Termo Certo) todos se renovaram

O quadro acima revela que a A2000 procura reter os seus colaboradores, através da renovação dos contratos dos seus colaboradores. Estes por seu lado, na avaliação de desempenho, revelam-se competentes, apresentando uma percentagem muito baixa de avaliações "Precisa Melhorar".

1.3 Envolvimento na Gestão

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

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

Segue-se o quadro de objetivos:

Objetivos Previstos	Grau de Concretização dos Objetivos	
Monitorizar reuniões: gerais de colaboradores; de disseminação da cultura organizacional; de empowerment; de promoção de medidas de qualidade	9 reuniões de colaboradores	
Obter mais de 40 sugestões de melhoria de colaboradores	70%	28 Sugestões de colaboradores

1.4 Apreciação dos Recursos Humanos

Em 2014, devido aos projetos aprovados e às licenças de maternidade ocorreu uma mobilidade significativa no quadro de pessoal, como se pode observar nos pontos abaixo.

1.4.1 Recursos Humanos Provenientes de anos transatos e contratados em 2014

O quadro que se segue apresenta os colaboradores que provêm de anos transatos e os recrutados em 2014, com contrato de trabalho:

Recursos Humanos	Nº de Colaboradores		Regime Contratual
	2013	2014	
Revisor Oficial de Contas	1	1	Prestação de Serviços
Técnico Oficial de Contas	1	1	Prestação de Serviços
Diretor Executivo	1	1	Contrato
Diretora Técnica	1	1	Contrato



Recursos Humanos	Nº de Colaboradores		Regime Contratual
	2013	2014	
Chefe de Serviços Administrativos	1	1	Contrato
Assistente Administrativo	1	2	Contrato
Psicóloga	3	3	Contrato
Terapeuta Ocupacional	1	1	Contrato
Psicomotricista	1	0	--
Fisioterapeuta	0	1 ⁽¹⁾	Contrato
Técnica Superior de Serviço Social (TSSS)	2	2	Contrato
Técnico de Acompanhamento e Inserção (TAI)	1	1 ⁽²⁾	Contrato
Formador Interno	2	4 ⁽³⁾	Contrato
Professor do 1º Ciclo	1	4 ⁽⁴⁾	Contrato
Formador Externo	18	11	Prestação de Serviços
Total	35	34	

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

- (1) – Contratou-se a Fisioterapeuta que realizou um estágio profissional, previamente, na A2000.
- (2) – Contratou-se um licenciado em Professores do Ensino Básico para a função de TAI, porque o anterior rescindiu o contrato.
- (3) – Contrataram-se 4 formadoras internas, para os locais de formação fora da sede, pois uma rescindiu contrato ao fim de dois meses.
- (4) – Contrataram-se 4 Professoras do 1º Ciclo, em 2014: uma para Sta. Marta de Penaguião, outra para Baião e Resende e uma para Montalegre e Chaves. Em dezembro, devido a uma licença de maternidade contratou-se mais uma para Sta. Marta de Penaguião, por tempo incerto.

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

Recursos Humanos	Nº de Colaboradores		Regime Atual
	2013	2014	
Órgãos de Gestão Voluntários	5	5	Voluntário
Auxiliar de Serviços Gerais	3	3	Contrato de Emprego Inserção (IEFP)
Voluntários	1	2	Contrato de Voluntariado
Fisioterapeuta	1	--	--

Recursos Humanos	Nº de Colaboradores		Regime Atual
	2013	2014	
Terapeuta da Fala	1	2 ⁽¹⁾	Estágio Emprego
Informático	--	1	Estágio Emprego
Técnico de Multimédia	--	1	Estágio Emprego
Animador Sócio-Cultural	1	1 ⁽²⁾	Estágio Emprego
Professor do Ensino Básico, 1º Ciclo	1	1	Estágio Emprego
Psicomotricista	--	1	Estágio Emprego
Total	13	17	

Nota:

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

Em suma: Em 2014 apenas houve 1 formador externo; aumentou o número de formadores internos e de professores do 1º Ciclo; ocorreu também a contratação de um Fisioterapeuta e de um TAI; e também aumentou o número de estágios profissionais.

2. Recursos Físicos

2.1 Recursos Físicos Existentes

Segue-se a descrição dos recursos físicos utilizados por projeto da A2000, em 2014:

LOCAIS	Protocolados/ Adquiridos em 2014	Espaços	Serviços
Sede da A2000	--	<p>Durante ao ano ocorreram alterações na organização do espaço, pois foi alugada mais uma loja. Assim, em dezembro as instalações comportavam:</p> <p>3 Salas de formação teórica com acesso à internet 1 Sala de formação em culinária, equipada com os equipamentos de cozinha 1 Sala de serviços administrativos 5 Gabinetes de apoio técnico 1 gabinete equipado para 6 técnicos 1 sala de reuniões 1 Sala de arrumos 1 Sala de arquivo 6 WC</p>	Todos

LOCAIS	Protocolados/ Adquiridos em 2014	Espaços	Serviços
		1 Sala 1 WC	Clínica Social
Banduge	--	Oficina de carpintaria Escritório 2 WC	Carpintaria
Sever	--	Escola do Gundeiro (2 salas) 3 WC	GPS
S. João de Lobrigos	--	Sala multiusos 2 WC	GPS
Fontes	Sim	Sala multiusos 2 WC	GPS
Baião	Sim	1 Sala de formação de TIC 1 Sala de formação teórica 1 Sala de formação em culinária 2 WC	Tipologia 6.2
Resende	Sim	1 Sala de formação teórica 1 Sala de formação em culinária 1 WC	Tipologia 6.2
Chaves	Sim	1 Sala de formação teórica 1 Sala de formação em culinária 2 WC	Tipologia 6.2
Montalegre	Sim	1 Sala de formação teórica 1 Sala de formação em culinária 2 WC	Tipologia 6.2
Sabrosa	--	1 Sala de formação teórica 2 WC	Tipologia 6.4
Lamego	Sim	1 Sala de formação teórica 2 WC	Tipologia 6.4

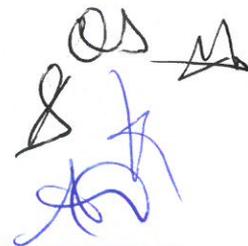
No âmbito da formação da Tipologia 6.2 foram estabelecidos protocolos de cedência de espaço, nos 4 novos locais onde esta decorre.

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

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

Ainda durante o 1º semestre de 2014 foram adquiridos múltiplos equipamentos, derivado aos novos cursos em funcionamento, segue-se a sua descrição:

Equipamentos	Nº	Local	Serviços
Computadores All-in-One	5	Sede da A2000	Todos
Computadores fixos	11	Sede da A2000	Todos



Equipamentos	Nº	Local	Serviços
Computadores Portáteis	32	Sede da A2000 Montalegre	Todos
Projetores	6	Sede da A2000 Montalegre, Chaves, Baião, Resende	Tipologia 6.2
Fotocopiadoras	6	Sede da A2000 Montalegre, Chaves, Baião, Resende	Todos
Sistema de Vigilância	1	Sede da A2000	Todos
Central Telefónica	1	18 extensões internas 16 extensões externas	Todos
Secretárias	11	Sede da A2000	Todos
Blocos de gavetas	9	Sede da A2000	Todos
Armários	4	Sede da A2000 Chaves, Resende, Baião	Todos
Cadeiras de Costas	4	Sede da A2000	Todos
Quadros Brancos	3	Sede da A2000 Montalegre, Chaves	
Balança de Cozinha	1	Montalegre, Chaves, Baião, Resende	Tipologia 6.2
Batedeira	1	Montalegre, Chaves, Baião, Resende	Tipologia 6.2
Liquidificador	1	Montalegre, Chaves, Baião, Resende	Tipologia 6.2
Picadora de Gelo	1	Montalegre, Chaves, Baião, Resende	Tipologia 6.2
Varinha mágica	1	Montalegre, Chaves, Baião, Resende	Tipologia 6.2
Microcomputadores	1	Montalegre, Chaves, Baião, Resende	Tipologia 6.2
Louças diversas e talheres	--	Montalegre, Chaves, Baião, Resende	Tipologia 6.2

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

Segue-se o quadro com as viaturas da A2000:

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

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



CAPÍTULO 4 - INOVAÇÃO

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

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

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

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

Nos quadros seguintes apresentam-se os objetivos previstos para 2014 e o seu grau de concretização.

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 Anuais	Dados	Grau de Concretização dos Objetivos
Serviços: Monitorizar a introdução de melhorias/mudanças significativas nos novos referenciais/ manuais criados	Na Tipologia 6.2 foi criado um manual e foram remodelados2. Os Referenciais de Formação Inicial e de Formação Complementar de Motoristas de Transporte Coletivo de Crianças foram criados, mas ainda não foram colocados em prática.	--
Obter uma taxa 10% de novas candidaturas aprovadas pelos financiadores	Em 2014 obteve-se resposta a 3 candidaturas que provinham do ano anterior: Tipologias 6.2, 6.4 e 6.15, das quais apenas 2 foram aprovadas. Em 2014 efetuaram-se 4 candidaturas: - CEPISA (sem resultado conhecido) - Programa Escolhas (sem resultado conhecido) - Missão Sorriso (sem resultado conhecido) - Bescrowdfunding (o objetivo concretizou-se)	43%
Obter uma taxa de execução de 75% dos serviços concebidos	Não foi concebido nenhum novo serviço, apenas foi ministrada formação, pela 1ª vez, através da Tipologia 6.4; e foi alargado o serviço de formação da tipologia 6.2 a 4 novos concelhos.	100%
Obter uma taxa de 95% de validação dos serviços criados	A validação do alargamento do serviço formativo para pessoas com deficiência, verifica-se pela execução física no final do ano que foi 97,6%.	97,6%
Obter uma taxa de 40% de adesão dos parceiros ao novo serviço	Nos novos locais onde se iniciou a formação para pessoas com deficiência os parceiros contactados aderiram: Câmaras Municipais de Baião, Resende, Montalegre, Associação Chaves Social, APPISC, CERCIMONT. Todos os locais prospetivados para a realização de FPCT aceitaram.	100%

Em suma: Constata-se da observação do quadro acima que a todos os objetivos se concretizaram favoravelmente.

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

Objetivos Previstos	Dados Explicativos	Grau de Concretização dos Objetivos
Marketing: monitorizar quantas novas medidas foram implementadas e qual a sua eficácia ao nível da divulgação e da angariação de fundos	Efetuaram-se 4 eventos de angariação onde se divulgou um serviço em cada.	--



Objetivos Previstos	Dados Explicativos	Grau de Concretização dos Objetivos
Obter uma Taxa 5% de autofinanciamento	O valor previsto foi ultrapassado.	7,5%
⁽¹⁾ Processos: Obter um valor inferior a 20 alterações dos processos	Efetou-se apenas uma revisão ao Manual de Qualidade que envolveu 40 alterações de melhoria aos processos.	Não Concretizou
Organizacional e de gestão: Realizar um evento de agradecimento dos parceiros, cujo papel foi fundamental na integração profissional dos formandos	O evento foi realizado em Dezembro e, das 142 entidades convidadas e estiveram presentes 26 entidades que proporcionaram FPCT e 29 entidades que integraram profissionalmente os ex-formandos, nos últimos 9 anos.	100%
⁽²⁾ Organizacional e de gestão: Ministrar formação sobre criatividade aos colaboradores	Foi ministrada uma ação de formação com 12h.	100%
⁽²⁾ Organizacional e de gestão: Monitorizar a taxa de sugestões inovadoras implementadas	Os colaboradores efetuaram 17 sugestões de melhoria ao nível funcional, não tanto ao nível da Inovação dos serviços, exceto uma da Terapeuta da Fala que sugeriu efetuar-se um rastreio nas escolas dos concelhos limítrofes para angariar clientes para a Clínica Social. Não foi concretizada pela falta de interesse dos Agrupamentos Escolares.	Não ocorreu implementação de sugestões inovadoras
⁽²⁾ Organizacional e de gestão: Monitorizar um mecanismo de compensação para os colaboradores que propõem inovações que são implementadas e que revelam eficácia	Não foi efetuada nenhuma diligência neste sentido.	--

Notas:

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

Em suma:

Em termos de inovação, não surgiu nenhuma ação significativamente inovadora.

A A2000, nos anos transatos teve alguma dificuldade de tempo para ministrar formação internamente aos seus colaboradores, pelo que fez uma candidatura à Tipologia 6.4 para poder ministrar formação nas áreas em que os colaboradores tinham revelado necessidade, o que ocorreu, tendo sido ainda alargada a colaboradores das outras entidades, da região, que operam na reabilitação profissional.

Ocorreu, também, uma ampliação do projeto formativo da Tipologia 6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência a territórios onde não existia tal resposta e, ocorreu também um alargamento das instalações em



Sta. Marta de Penaguião que, permitiu aos colaboradores terem melhores condições de trabalho e os formandos também passaram a disponibilizar de uma sala mais ampla e polivalente.

Quanto ao objetivo previsto "Implementação de um mecanismo de incentivo às sugestões inovadoras" não foi implementado.

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

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

CAPÍTULO 5 - MONITORIZAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

1. Avaliação do Plano de Qualidade

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

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

Em 2014 o Plano de Qualidade reuniu 165 ações provenientes de sugestões, auditorias e análise dos indicadores dos Relatórios (Anual de 2013 e Semestral de 2014).

O quadro seguinte apresenta as 85 Melhorias sugeridas, as 57 Ações Corretivas e as 12 Correções resultantes da constatação de situações que não estavam a correr bem e, ainda 11 ações preventivas.

Tipo de Constatação	Tipo de Ação				Serviço Envolvido
	Melhoria	Correção	A. Corretiva	Ação Preventiva	
Sugestão (Colaboradores)	24	--	1	3	Tipologia 6.2: - 14 A. Melhoria - 3 A. Preventivas - 1 A. Corretiva GPS: - 1 A. Melhoria Clínica Social: - 1 A. Melhoria Todos os Serviços: - 8 A. Melhoria
Análise dos Indicadores	22	--	2	3	Tipologia 2.3: - 1 A. Melhoria - 1 A. Preventiva Tipologia 6.2: - 2 A. Melhoria FNF: - 2 A. Melhoria - 1 A. Preventiva GPS: - 2 A. Melhoria - 2 A. Corretivas - 1 A. Preventivas CRIP: - 3 A. Melhoria IPI: - 1 A. Melhoria S/ Resolução ⁽¹⁾

Tipo de Constatação	Tipo de Ação				Serviço Envolvido
	Melhoria	Correção	A. Corretiva	Ação Preventiva	
					Clínica Social: - 2 A. Melhoria Todos os Serviços: - 8 A. Melhoria Inovação: - 1 A. Melhoria
Auditoria	39	11	53	2	Tipologia 6.2: - 2 A. Melhoria - 8 A. Corretivas - 3 Correções FNF: - 1 A. Melhoria - 2 A. Corretivas CRIP: - 2 A. Melhoria - 4 A. Corretiva - 1 Correção GPS: - 3 A. Corretiva CS: - 1 A. Melhoria Todos os serviços: - 33 A. Melhoria - 36 A. Corretivas - 7 Correções - 2 A. Preventivas
Reclamação (Formandos)	--	1	--	2	Tipologia 6.2: - 1 Correção - 1 A. Preventiva Todos os Serviços: - 1 A. Preventiva
Ocorrência (Colaboradores)	--	--	1	1	Tipologia 6.2: - 1 A. Corretiva - 1 A. Preventiva
TOTAL	85	12	57	11	

1.2 Objetivos e Operacionalização

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

Objetivos Previstos	Dados	Grau de Concretização dos Objetivos
Responder a 100% das reclamações recebidas e dentro do prazo	Em 3 reclamações, a 1 não foi dada resposta formal atempadamente, porque se prendia com alterações de comportamento de um cliente e foi dada informação verbal ao reclamante, mas aguardou-se a mudança no cliente, para se formalizar a resposta ao reclamante.	67%
Obter uma taxa de 90% de eficácia das ações corretivas, advindas da Auditoria e outras fontes	Das 38 ações Corretivas concluídas, 35 foram eficazes	92%
Obter uma taxa de 90% de eficácia das ações preventivas, advindas da Auditoria e outras fontes	Das 9 ações Preventivas terminadas, 7 foram eficazes	78%
Obter uma taxa de 90% de eficácia das ações de melhoria sugeridas	As 58 Ações de Melhoria terminadas foram 52 eficazes	90%
Executar 100% das auditorias Planeadas	Executaram-se auditorias internas, mas a auditoria aos princípios do EQUASS a realizar por entidade externa não se realizou.	67%

Em Suma:

Das 164 ações propostas no Plano da Qualidade em 2014:

- 116 foram concluídas: **70%**
- 40 não foram concluídas: **40%**

Saliente-se que a eficácia só é avaliada após a ação estar concluída/fechada, isto é, das 116 ações concluídas:

- 105 ações foram concluídas eficazmente: **91%**
- 11 ações foram concluídas, mas sem eficácia: **9,5%**

Das 40 ações não concluídas, predominam as ações abertas (15%), isto é, aquelas que ainda não se encontram em implementação, e 14% estão em resolução. Há ainda uma ação que não foi concluída, mas que não dependia da A2000 a sua resolução.

2. Constrangimentos

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

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

Quando o Programa de Ação e Orçamento foi elaborado ainda não havia resultados do ano de 2013, pelo que com a informação do Relatório e Contas de 2013 considerou-se oportuno alterar a redação de alguns objetivos do Programam de Ação, ou acrescentar outros – esta revisão foi aprovada em Assembleia Geral de Novembro – e incorporada neste Relatório e Contas.

Assim, em 2014 trabalharam-se 106 indicadores que foram avaliados em vários serviços, o que resultou em 212 objetivos do Programa de Ação e Orçamento. Destes foram executados tal como o previsto 185, pois 27 objetivos não se concretizaram na percentagem prevista.

Assim, a taxa de execução dos objetivos do Programa de Ação e Orçamento foi de 87%.

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

	Taxa Concretização dos objetivos do PAO	Constrangimentos
Tipologia 2.3	100%	Efetuiu-se a avaliação de impacto dos cursos ocorridos em 2013, e verificou-se a concretização dos objetivos de utilidade e aplicabilidade dos conteúdos ministrados. O único constrangimento é que 45,8% dos ex-formandos não respondeu ao inquérito.
Tipologia 6.2	88%	<ul style="list-style-type: none"> - A certificação teve um valor inferior ao previsto – o referencial continua a ser exclusivo para aqueles que têm maiores dificuldades ao nível da escrita/leitura. - A execução financeira ficou aquém do esperado. - Nos novos locais, a motivação para mudar, por parte das famílias e pessoas com incapacidade é muito pequena, pois não percecionam as vantagens dessa mudança, por isso, ocorreram, em cada local, dezenas de sinalizações, mas depois a decisão de frequentar formação passou por poucos. - Muitos documentos para preencher pelo formador e Coordenador. - Os novos colaboradores sentiram que a Formação interna não foi suficiente para dominarem as metodologias e procedimentos da A2000. - Não existe gabinete disponível para atendimentos (Chaves, Resende e Baião). - Salas de formação pouco adequadas em Baião e Resende.
Tipologia 6.4	95%	- A execução financeira ficou aquém do esperado.

	Taxa Concretização dos objetivos do PAO	Constrangimentos
FNF	95%	As desistências das pessoas pré-inscritas, na data de início dos cursos, foi um grande constrangimento, pelo que a execução do nº de cursos previstos não se verificou.
IPI	100%	A forma de funcionar a ELI, não apresenta as características de uma equipa que tem uma metodologia única, mas de um grupo de pessoas que partilha informação, mas desempenha o seu trabalho de acordo com as orientações do respetivo Ministério.
GPS	89%	<ul style="list-style-type: none"> - Dificuldade em reunir os parceiros. - Escola do Gundeiro (necessidade de obras de remodelação do espaço para melhor acessibilidade) - Pouco envolvimento das famílias (Oficina dos Sorrisos); - Falta de transporte para pessoas com mobilidade reduzida (carrinha adaptada); - Pagamentos em atraso dos clientes da Oficina dos Sorrisos – poucas possibilidades económicas dos agregados familiares
CRIP	88%	<ul style="list-style-type: none"> - Os técnicos de empregos atribuídos à área da Reabilitação Profissional não se mostraram empenhados na prossecução dos objetivos; 2 técnicos saíram do Centro de Emprego deixando a área da Reabilitação sem técnico afeto. Atualmente está afeto um técnico que não é da área, nem tem conhecimento dos procedimentos. - As sinalizações por parte do Centro de Emprego continuam demoradas, apesar de todas serem encaminhadas pela A2000, não surgem ex-formandos de outras entidades, nem outras pessoas com deficiência. - Ocorreram atrasos nos reembolsos do IEFP.
CS	50%	O número de clientes externo ainda é baixo, pelo que ainda não é auto-sustentável.
Interação c/ a Comunidade	71%	<ul style="list-style-type: none"> - A A2000 envia mensalmente notícias para publicação gratuita nos jornais locais, porém nem todos as publicam. - O número de sócios angariados foi abaixo do previsto.
Recursos Humanos	86%	- O número de faltas ultrapassou o previsto, pois houve três licenças de maternidade e 1 casamento, o que envolveu meses de ausências. Mesmo não contabilizando este aspeto, o número de faltas justificadas aumentou face ao ano transato, o que se prende com o facto de ter aumentado o número de mães na instituição, o que envolve acompanhamentos a consultas mais frequentes.
Envolvimento na Gestão	50%	<ul style="list-style-type: none"> - A distância entre os locais de formação mantém um pouco menos envolvidas as colaboradoras dos locais externos à sede. - O número de sugestões dos colaboradores foi inferior ao previsto (70%).
Inovação	75%	<ul style="list-style-type: none"> - Em 2014 o Manual de Qualidade foi alterado uma vez, mas reuniu mais de 40 sugestões de alteração. - Surgiu apenas uma sugestão inovadora que não foi totalmente implementada. - Não foi implementado qualquer mecanismo de compensação à inovação.
Plano de Qualidade	40%	- Numa das reclamações não foi respeitado o prazo de resposta ao requerente, pois era necessário intervir a nível comportamental e demorou mais do que 30 dias, para se poder dar uma resposta adequada.

Taxa Concretização dos objetivos do PAO	Constrangimentos
	<ul style="list-style-type: none"> - As ações preventivas e as ações de melhoria não foram implementadas com eficácia, na sua totalidade, cumpriu-se apenas 90%. As ações preventivas e de melhoria que não foram implementadas com eficácia, prendiam-se com resoluções que envolviam a intervenção de pessoas/entidades externas à A2000. - O tempo dos técnicos para as questões da Qualidade é muito reduzido.

3. Melhorias

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

	Melhorias
Tipologia 2.3	- O meio utilizado para realizar o inquérito é o telefone, talvez enviar por carta aqueles que não se conseguiu contactar aumentasse o número de respondentes.
Tipologia 6.2	<ul style="list-style-type: none"> - A certificação tem que ser rigorosa no que se refere à concretização dos objetivos previstos em cada UFCD, contudo constata-se que não há uma relação entre certificação e integração no mercado de trabalho. Houve formandos não certificados que foram integrados no mercado de trabalho. - A divulgação de boas práticas e de depoimentos de pessoas que conseguiram emprego graças à A2000, poderá ser um fator motivacional, nas zonas onde não havia resposta formativa. - Mais formação interna para os formadores que se encontram fora da sede. - Reuniões de equipa melhor planeadas e dinamizadas. - Novos espaços para formação em Baião e Resende.
FNF	- Conciliar a data do curso com as disponibilidades talvez não seja a melhor opção.
IPI	- O SNIPI deveria avaliar as equipas e dar orientações concretas de funcionamento, definindo as obrigações de cada um.
GPS	<ul style="list-style-type: none"> - É necessário encontrar a estratégia certa para envolver os parceiros, pois continuam muito pouco envolvidos nas ações, talvez convidá-los uma vez por mês a estarem presentes nas ações que se realizam nas suas freguesias. - Efetuar obras nas instalações (rampa de acesso na entrada e na parte de trás do recreio); - Incrementar a participação dos significativos através do seu envolvimento em determinadas atividades/ dias festivos (carnaval, dia da mãe, dia do pai, magusto, natal, ...); - Fazer candidaturas para conseguir uma verba para aquisição de uma Carrinha adaptada.

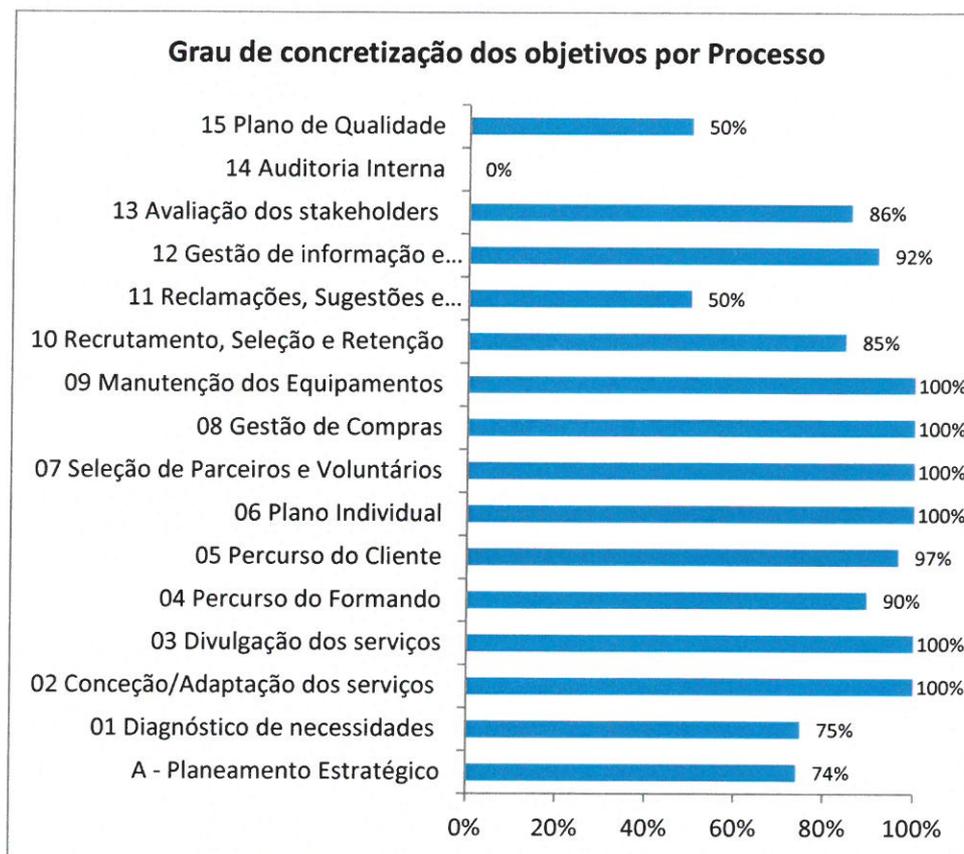
	- Oferecer um serviço mais completo às famílias.
CRIP	- Os constrangimentos são inultrapassáveis, pois não dependem da ação direta da A2000, contudo é importante que a entidade tutela seja informada das dificuldades advindas do Centro de Emprego.
CS	A parceria com as IPSS, uma maior divulgação junto da população em geral, poderão ser medidas importantes; criar outras formas de promoção comercial da Clínica.
Interação c/Comunidade	- Disponibilizar uma verba para lançamento de notícias na rádio, pois é o meio mais eficaz para a população em geral. - Lançar uma campanha de angariação de sócios com desconto.
Recursos Humanos	- Alterar a taxa de ausência para 2014, pois atendendo à maioria dos colaboradores atuais, é previsível que a taxa será maior.
Envolvimento na Gestão	- Efetuar mais reuniões com a Diretora Técnica e elementos da Direção, nos locais fora da sede. - Registrar todas as sugestões efetuadas.
Inovação	- Lançar um questionário aos clientes, sócios, parceiros e colaboradores sobre o que gostariam que a A2000 promovesse de novo, e como gostariam de ver a sua ideia ser reconhecida. - Definir mecanismos ao nível do reconhecimento e compensação da mesma, por forma a motivar os colaboradores a fomentarem a criatividade. - Ao nível do fundraising ainda não se apresentou às empresas o documento de angariação de fundos produzido para esse fim, o que deverá realizar-se, pois o mecenato é uma área a desenvolver e a investir.
Qualidade	- Deve enviar-se resposta ao requerente, mesmo que a resolução ainda esteja demorada. - As ações cuja resolução não depende da A2000 não deveriam ser incluídas no Plano de Qualidade. - Era fundamental que a pessoa responsável pela Qualidade estivesse pelo menos a meio tempo com este departamento, só assim poderia trazer uma dinâmica e envolvimento dos stakeholders maior e mais visível.

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

O funcionamento da A2000 assenta em 4 Macroprocessos que envolvem 15 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 106 indicadores – 212 objetivos -, pois pretendeu responder à especificidade de cada serviço, dando uma imagem mais completa da qualidade do seu desempenho.

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



Constata-se, da observação do gráfico que predominam os Processos com 100% de concretização dos objetivos, com eles relacionados.

Quatro Processos têm um grau de concretização dos seus objetivos entre os 50% e os 85% e apenas um processo não concretizou os seus objetivos: o Processo de Auditoria Interna. Para este Processo apenas foram avaliados 2 objetivos e em ambos a percentagem obtida foi abaixo do esperado, pois uma auditoria não foi realizada (o objetivo era 100% de auditorias planeadas serem realizadas) e compilaram-se mais de 20 alterações ao Manual de Qualidade nas auditorias (segundo objetivo).

Nos processos 15- Plano de Qualidade e 11- Reclamações, Sugestões e Ocorrências o grau de execução foi de 50%, pois alguns objetivos apesar de terem sido trabalhados, não concretizaram a percentagem estabelecida no Programa de Ação e Orçamento.

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

Assim, em 2014, os Princípios com menos evidências são aqueles que se prendem a Melhoria Contínua, Direitos, Orientação para os Resultados - segundo o EQUASS - ou Melhoria Contínua, Abordagem por Processos - segundo o ISO. A reflexão sobre o Relatório e Contas, incidirá nestes Princípios por forma a verificar se os objetivos devem ser redefinidos ou o trabalho executado deve ter mais rigor.



Parte 2: ANÁLISE DAS CONTAS

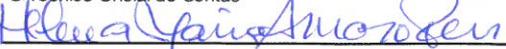
BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2014

(valores em Euro)

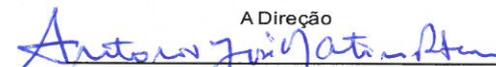
RUBRICAS	Notas	Datas	
		31-12-2014	31-12-2013
ATIVO			
Ativo não corrente			
Ativos fixos tangíveis	5	218.881,57	145.434,27
Investimentos financeiros	14.1	408,86	0,00
Subtotal		219.290,43	145.434,27
Ativo corrente			
Inventários	7	0,00	0,00
Clientes	14.2	1.068,52	103,08
Estado e outros Entes Públicos	14.8	371,70	497,11
Outras contas a receber	14.3 / 10	625.846,87	104.416,79
Diferimentos	14.4	0,00	0,00
Caixa e depósitos bancários	14.5	10.772,34	3.131,01
Subtotal		638.059,43	108.147,99
Total do ativo		857.349,86	253.582,26
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			
Fundos patrimoniais			
Resultados transitados	14.6	16.561,01	5.288,20
Resultado Líquido do período	14.6	5.317,63	11.272,81
Total do fundo do capital	14.6	21.878,64	16.561,01
Passivo			
Passivo não corrente			
Provisões	9	15.307,58	15.307,58
Financiamentos obtidos	6	12.657,46	4.063,89
Subtotal		27.965,04	19.371,47
Passivo corrente			
Fornecedores	14.7	15.050,34	861,00
Estado e outros Entes Públicos	14.8	10.906,07	8.040,43
Financiamentos obtidos	6	177.295,55	66.001,80
Diferimentos	14.4 / 10	481.357,08	21.569,39
Outras contas a pagar	14.9	122.897,14	121.177,16
Subtotal		807.506,18	217.649,78
Total do passivo		835.471,22	237.021,25
Total dos fundos patrimoniais e do passivo		857.349,86	253.582,26

Santa Marta de Penaguião, 28 de Fevereiro 2015

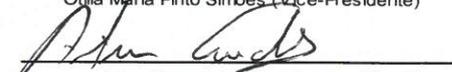
O Técnico Oficial de Contas

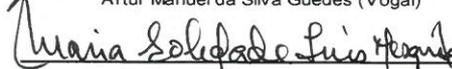

Helena Maria Amaro Duarte Reis (TOC 74 869)

A Direção


António José Martins Ribeiro (Presidente)


Otilia Maria Pinto Simões (Vice-Presidente)


Artur Manuel da Silva Guedes (Vogal)


Maria Soledade Luís Mesquita (Tesoureira)


Amadeu Araújo Cardoso (Vogal)

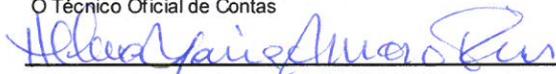
DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS A 31 DE DEZEMBRO DE 2014

(valores em Euro)

RENDIMENTOS E GASTOS	Notas	PERÍODOS	
		2014	2013
Vendas e serviços prestados	8	7.161,57	7.586,00
Subsídios, doações e legados à exploração	10	725.667,08	610.420,78
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	7	0,00	0,00
Fornecimentos e serviços externos	14.10	-102.565,25	-139.816,98
Gastos com o pessoal	12	-403.776,04	-320.646,10
Outros rendimentos e ganhos	14.11	52.396,91	67.353,64
Outros gastos e perdas	14.12	-186.218,05	-150.641,05
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		92.666,22	74.256,29
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	5	-74.195,00	-50.186,08
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		18.471,22	24.070,21
Juros e rendimentos similares obtidos	14.13	9,50	0,00
Juros e gastos similares suportados	14.13	-13.163,09	-12.797,40
Resultados antes de impostos		5.317,63	11.272,81
Imposto sobre o rendimento do período		0,00	0,00
Resultado líquido do período		5.317,63	11.272,81

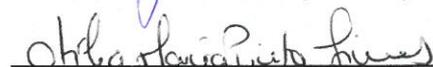
Santa Marta de Penaguião, 28 de Fevereiro 2015

O Técnico Oficial de Contas

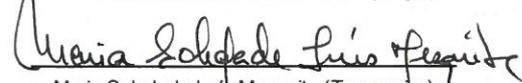

Helena Maria Amaro Duarte Reis (TOC 74 869)

A Direção


António José Martins Ribeiro (Presidente)


Otilia Maria Pinto Simões (Vice-Presidente)


Artur Manuel da Silva Guedes (Vogal)


Maria Soledade Luis Mesquita (Tesoureira)


Amadeu Araújo Cardoso (Vogal)

DEMONSTRAÇÃO DE ALTERAÇÕES DE FUNDOS PATRIMONIAIS

DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PRÓPRIOS NO PERÍODO 2013

(valores em Euro)

DESCRIÇÃO	Notas	Fundos Patrimoniais atribuídos aos instituidores da entidade-mãe					Interesses minoritários	Total dos Fundos Patrimoniais
		Resultados Transitados	Reservas legais	Excedentes de revalorização	Outras variações nos fundos patrimoniais	Resultado líquido do período		
1	1	11.661,94	0,00	0,00	0,00	-6.373,74	5.288,20	5.288,20
ALTERAÇÕES NO PERÍODO								
Aplicação de Resultados (FCHSS)		-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
2	2	-6.373,74	0,00	0,00	0,00	6.373,74	0,00	0,00
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO								
3	3					11.272,81	11.272,81	11.272,81
RESULTADO EXTENSIVO								
4=2+3	4=2+3					17.646,55	11.272,81	11.272,81
OPERAÇÕES COM INSTITUIDORES NO PERÍODO								
Outras operações		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5	14.6	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
POSIÇÃO NO FIM DO ANO 2013								
6=1+2+3+4	6=1+2+3+4	5.288,20	0,00	0,00	0,00	11.272,81	16.561,01	16.561,01

Santa Marta de Penaguião, 28 de Fevereiro 2015

O Técnico Oficial de Contas

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

A Direção

Antonio José Martins Ribeiro
Antonio José Martins Ribeiro (Presidente)

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

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

Maria Soledade Luis Macquita
Maria Soledade Luis Macquita (Reserveira)

Amadeu Araújo Cardoso
Amadeu Araújo Cardoso (Vogal)

RELATÓRIO E CONTAS - 2014

DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PRÓPRIOS NO PERÍODO 2014

(valores em Euro)

DESCRICÃO	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		
POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO 2014	6	5.288,20	0,00	0,00	0,00	11.272,81	0,00	16.561,01
ALTERAÇÕES NO PERÍODO								
Aplicação de Resultados (FCPSS)		11.272,81	0,00	0,00	0,00	-11.272,81	0,00	0,00
Outras alterações reconhecidas nos fundos patrimoniais	7	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		11.272,81	0,00	0,00	0,00	-11.272,81	0,00	0,00
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	8					5.317,63	0,00	5.317,63
RESULTADO EXTENSIVO	9=7+8					-5.955,18	0,00	5.317,63
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	10	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
POSIÇÃO NO FIM DO ANO 2014	6+7+8+10	16.561,01	0,00	0,00	0,00	5.317,63	0,00	21.878,64

Santa Marta de Penaguão, 28 de Fevereiro 2015

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)

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

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

Maria Soledade Luis Mesquita
Maria Soledade Luis Mesquita (Tesoqueira)

Amadeu Araújo Cardoso
Amadeu Araújo Cardoso (Vogal)

DEMONSTRAÇÃO DE FLUXOS DE CAIXA

PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2014

(valores em Euro)

RUBRICAS	Notas	PERÍODOS	
		2014	2013
Fluxos de caixa das atividade operacionais - método direto			
Recebimentos de clientes e utentes		6.032,13	9.083,39
Pagamentos de subsídios		0,00	0,00
Pagamentos de apoios		0,00	0,00
Pagamentos de bolsas		0,00	0,00
Pagamento a fornecedores		213.912,17	-129.048,12
Pagamentos ao pessoal		394.199,54	300.405,70
Caixa gerada pelas operações		-602.079,58	-162.274,19
Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento		-2.952,67	-2.295,72
Outros recebimentos/pagamentos		638.230,89	261.247,83
Fluxos de caixa das atividades operacionais (1)		39.103,98	101.269,36
Fluxos de caixa das atividade de investimento			
Pagamentos respeitantes a:			
Ativos fixos tangíveis		137.787,52	8.239,41
Ativos intangíveis		0,00	0,00
Investimentos financeiros		408,86	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		9,50	0,00
Dividendos		0,00	0,00
Fluxos de caixa das atividade de investimento (2)		-138.186,88	-8.239,41
Fluxos de caixa das atividade de financiamento			
Recebimentos provenientes de:			
Financiamentos obtidos		119.887,32	0,00
Outras operações de financiamento		0,00	0,00
Pagamentos respeitantes a:			
Financiamentos obtidos		0,00	89.545,48
Juros e gastos similares		13.163,09	12.797,40
Outras operações de financiamento		0,00	0,00
Fluxos de caixa das atividade de financiamento (3)		106.724,23	-102.342,88
Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)		7.641,33	-9.312,93
Efeito das diferenças de câmbio			
Caixa e seus equivalentes no início do período		3.131,01	12.443,94
Caixa e seus equivalentes no fim do período	14.5	10.772,34	3.131,01

Santa Marta de Penaguião, 28 de Fevereiro 2015

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 Lobrigos, Concelho de Santa Marta de Penaguião.

2. Referencial Contabilístico de Preparação das Demonstrações Financeiras

Em 2014 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 2014 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 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.

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 inexatidão 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 tornam 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

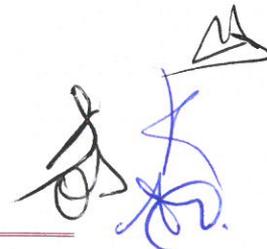
O imposto sobre o rendimento do período corresponde ao imposto a pagar.

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 2013 e de 2014, mostrando as adições, os abates e alienações, as depreciações e outras alterações, foram desenvolvidas de acordo com o seguinte quadro:

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

31 de Dezembro de 2014						
	Saldo em 01-Jan-2014	Aquisições / Dotações	Abates	Transferências	Revalorizações	Saldo em 31-Dez-2014
Custo						
Terrenos e recursos naturais	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Edifícios e outras construções	324.014,06	36.596,86	0,00	0,00	0,00	360.610,92
Equipamento básico	117.308,60	59.001,79	0,00	0,00	0,00	176.310,39
Equipamento de transporte	18.600,00	25.500,00	0,00	0,00	0,00	44.100,00
Equipamento administrativo	21.637,57	26.543,65	0,00	0,00	0,00	48.181,22
Outros ativos fixos tangíveis	51.289,03	0,00	0,00	0,00	0,00	51.289,03
Total	532.849,26	147.642,30	0,00	0,00	0,00	680.491,56
Depreciações acumuladas						
Edifícios e outras construções	192.731,63	26.213,25	0,00	0,00	0,00	218.944,88
Equipamento básico	115.684,73	37.394,27	0,00	0,00	0,00	153.079,00
Equipamento de transporte	6.378,59	10.587,48	0,00	0,00	0,00	16.966,07
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	387.414,99	74.195,00	0,00	0,00	0,00	461.609,99
Total (1)-(2)	145.434,27	73.447,30	0,00	0,00	0,00	218.881,57

6. Custos de Empréstimos Obtidos

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

Descrição	2014			2013		
	Corrente	Não Corrente	Total	Corrente	Não Corrente	Total
Empréstimos Bancários	3.447,71	0,00	0,00	12.773,64	4.063,89	16.837,53
Locações Financeiras	8.847,84	12.657,46	21.505,30	0,00	0,00	0,00
Contas caucionadas	165.000,00	0,00	165.000,00	47.000,00	0,00	47.000,00
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	0,00	0,00	0,00	6.228,16	0,00	6.228,16
Outros Empréstimos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	177.295,55	12.657,46	189.953,01	66.001,80	4.063,89	70.065,69

7. Inventários

Descrição	Inventário em 01-Jan-2013	Compras	Reclassif. e regularizações	Inventário em 31-Dez-2013	Compras	Reclassif. e regularizações	Inventário em 31-Dez-2014
Mercadorias	0,00	0,00	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	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	0,00	0,00
Variações nos inventários da produção	0,00	0,00

A rubrica de inventários não teve qualquer movimento durante o exercício de 2014.

8. Rédito

Para os períodos de 2013 e 2014 foram reconhecidos os seguintes Réditos:

Descrição	2014	2013
Vendas	0,00	0,00
Prestação de Serviços	7.161,57	7.586,00
Quotas e Jóias	5.035,00	6.504,00
Prestação serviços	2.126,57	1.082,00
Total	7.161,57	7.586,00



9. Provisões, Passivos Contingentes e Ativos Contingentes

Provisões

Nos períodos de 2013 e 2014, ocorreram as seguintes variações relativas a provisões:

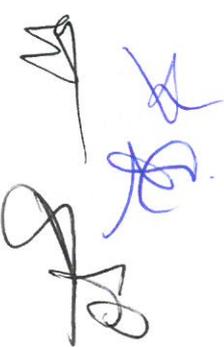
Descrição	2013	Aumentos	Diminuições	2014
Outras provisões	15.307,58	0,00	0,00	15.307,58
Total	15.307,58	0,00	0,00	15.307,58

10. Subsídios do Governo e Apoios do Governo

A 31 de Dezembro de 2014 e 2013, a Entidade tinha os seguintes saldos nas rubricas de "Subsídios do Governo":

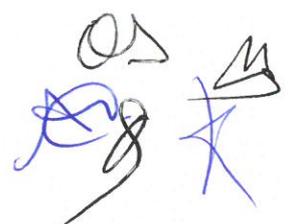
Descrição	2014	2013
Subsídios do Governo		
POPH:		
Tipologia 6.2	584.646,24	288.667,16
Tipologia 2.3	0,00	221.309,80
AIOQUE - 6.2 a	3.058,15	5.188,44
Tipologia 6.4	19.601,80	0,00
Total (1)	607.306,19	515.165,40
Apoios do Governo	0,00	0,00
Total (2)	0,00	0,00
Subsídios de outras entidades		
CRSS	39.007,01	38.638,80
I.E.F.P	76.353,88	53.616,58
Gabinete psico Social	3.000,00	3.000,00
Total (3)	118.360,89	95.255,38
Total (1)+(2)+(3)	725.667,08	610.420,78

RELATÓRIO E CONTAS - 2014



Descrição	Valor Aprovado	Conta 282-Prov. Diferidos		Conta 278 - Outros devedores		Despesas não realizadas		Subsídios já recebidos		Conta 75-Subsídios		Início	Fim
		2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013		
Estágio - 00/6/IE/2	14.786,65	0,00	908,71	5.285,06	1183,46	59,91	0,00	6.488,49	2.905,19	848,80	13.809,94	21-01-2013	20-01-2014
Estágio - 00/43/EST/2	5.623,24	0,00	0,00	0,00	746,27	0,00	97,21	746,27	4.779,76	0,00	5.526,03	14-10-2013	14-10-2013
Plano ação	60.908,11	0,00	0,00	4.481,09	10.019,51	5.538,42	4175,38	0,00	6.156,22	0,00	19.657,73	01-04-2013	31-12-2013
Projeto 068/CEIT/13	4.527,58	0,00	3.061,58	666,69	2.746,55	12,45	0,00	2.037,41	1811,03	3.940,13	5.666,00	14-11-2013	14-11-2014
Projeto 013/VEE/13	19.213,90	0,00	19.699,01	-2.598,51	11528,34	5.480,59	0,00	8.646,26	7.685,56	112.193,51	2.514,80	18-11-2013	17-11-2014
Est. Prof. 002/CEI/13	4.527,58	0,00	0,00	679,14	0,00	0,00	0,00	3.848,44	0,00	4.527,58	0,00	02-01-2014	31-12-2014
Est. Prof. 008/CEI/14	4.527,60	4.503,30	0,00	4.527,60	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	377,30	0,00	01-12-2014	30-11-2015
Est. Prof. 072/EEI/14	19.087,76	4.499,31	0,00	13.347,44	0,00	0,00	0,00	5.720,32	0,00	14.568,45	0,00	24-03-2014	23-03-2015
Est. Prof. 072/EEI/14	19.087,76	4.499,31	0,00	13.347,43	0,00	0,00	0,00	5.720,33	0,00	14.568,45	0,00	24-03-2014	23-03-2015
Centro Recursos 2014	45.074,95	0,00	0,00	25.998,36	0,00	19.568,59	0,00	0,00	0,00	25.998,36	0,00	01-01-2014	31-12-2014
Est. Prof. 103/CEI/14	4.527,60	4.503,30	0,00	4.527,60	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	377,30	0,00	01-12-2014	30-11-2015
Estágio - 54/EST/12	5.631,78	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	73,20	0,00	1.053,16	0,00	1976,45	09-07-2012	08-04-2013
Estágio - 024/CEI/12	4.527,58	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	905,52	0,00	2.364,49	09-07-2012	08-07-2013
Estágio - 036/CEI/12	4.527,58	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.716,55	0,00	3.131,67	10-09-2012	09-09-2013
Estágio - 004/EAC/12	6.786,72	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	692,85	0,00	3.379,19	0,00	4.571,47	01-10-2012	30-09-2013
Intervenção P. precoze 2013	38.638,80	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	38.638,80	0,00	38.638,80	01-01-2013	31-12-2013
Intervenção P. precoze 2014	39.024,00	0,00	0,00	0,00	0,00	16,99	0,00	38.975,22	0,00	39.007,01	0,00	01-01-2014	31-12-2014
Constelação - 2006	142.576,90	0,00	0,00	16.307,58	16.307,58	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Jan.2006	Dez.2006
Proj. Tipologia 6.2 - 2014	1030.87,58	445.513,34	0,00	515.652,52	0,00	0,00	0,00	515.652,52	0,00	584.646,24	0,00	02-01-2014	30-06-2015
Proj. Tipologia 6.2 A - 2014/AOQE	21.604,67	18.546,52	0,00	18.363,97	0,00	0,00	0,00	3.240,70	0,00	3.058,15	0,00	01-01-2014	30-06-2015
Proj. Tipologia 6.2 - 2012	284.494,97	0,00	0,00	0,00	764,15	764,15	3.289,72	0,00	38.620,38	0,00	0,00	02-01-2012	31-12-2012
Proj. Tipologia 2.3 - 2012	322.790,54	0,00	0,00	0,00	0,00	75.142	33.191,83	14.485,33	252.215,94	0,00	221.300,80	17-09-2012	26-12-2013
Proj. Tipologia 6.2 - IACQ - 2013	14.804,60	0,00	0,00	0,00	808,99	-0,97	9.616,16	807,96	4.381,45	0,00	5.188,44	01-03-2013	31-12-2013
Proj. Tipologia 6.2 - 2013/62	309.988,20	0,00	0,00	0,00	25.177,19	0,44	2.132,104	25.176,75	263.489,97	0,00	288.667,16	02-01-2013	31-12-2013
Proj. Tipologia 6.4 - 2014/100117	10.081,20	0,00	0,00	3.045,27	0,00	316,63	0,00	6.710,30	0,00	9.764,57	0,00	03-02-2014	29-11-2014
Proj. Tipologia 6.4 - 2014/100113	10.509,96	0,00	0,00	2.897,12	0,00	672,73	0,00	7.140,11	0,00	9.837,23	0,00	03-02-2014	29-11-2014
Gabinete Psicossocial 2012	7.400,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	900,00	0,00	0,00	01-01-2012	31-12-2012
Gabinete Psicossocial 2013	3.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.000,00	0,00	3.000,00	01-01-2013	31-12-2013
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	01-01-2014	31-12-2014
Total A 2000	2.461.329,81	481.357,08	2.1569,39	623.248,36	94.116,79	32.769,35	110.024,33	649.237,95	635.618,71	725.667,08	610.420,78		

Outros 0,00 0,00 2.598,51 10.300,00
Saldo Ativo e Passivo Outros Devedores 481.357,08 21.569,39 625.946,87 104.416,79
e receitas com Provelto Diferido



11. Efeitos de Alterações em Taxas de Câmbio

Durante os exercícios de 2013 e 2014, a A2000, não realizou operações em moeda estrangeira

12. Benefícios dos Empregados

Durante o exercício de 2014 a A2000, sem contemplar os Formadores e Colaboradores eventuais, teve ao seu serviço, em média, 20 Colaboradores. Em 2013, a A2000 teve em média 15 colaboradores.

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

Descrição	2014	2013
Remunerações aos Órgãos Sociais	0,00	0,00
Remunerações ao Pessoal	263.844,91	205.985,74
Benefícios Pós-Emprego	0,00	0,00
Indemnizações	0,00	1.076,78
Encargos sobre as Remunerações	56.766,04	44.137,01
Seguros de Acidentes no Trabalho e Doenças Profissionais	2.279,88	1.297,60
Gastos de Ação Social	696,80	496,80
Outros Gastos com o Pessoal	80.188,41	67.652,17
Total	403.776,04	320.646,10

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 Investimentos Financeiros

Nos períodos de 2014 e 2013, a Entidade detinha os seguintes "Investimentos Financeiros":

Handwritten signatures and initials in blue ink.

Descrição	2014	2013
Investimentos em subsidiárias	0,00	0,00
Método de Equivalência Patrimonial	0,00	0,00
Outros Métodos	0,00	0,00
Investimentos em associadas	0,00	0,00
Método de Equivalência Patrimonial	0,00	0,00
Outros Métodos	0,00	0,00
Investimentos em entidades conjuntamente controladas	0,00	0,00
Método de Equivalência Patrimonial	0,00	0,00
Outros Métodos	0,00	0,00
Investimentos noutras empresas	0,00	0,00
Outros Métodos	0,00	0,00
Outros Investimentos Financeiros	408,86	0,00
Outros	408,86	0,00
Perdas por Imparidade Acumuladas	0,00	0,00
Total	408,86	0,00

O montante evidenciado em Outros Investimentos Financeiros refere-se à contribuição para o Fundo de Compensação do Trabalho (FCT).

14.2 Clientes e Utentes

Para os períodos de 2013 e 2014 a rubrica "Clientes" encontra-se desagregada da seguinte forma:

Descrição	2014	2013
Clientes e Utentes c/c	1.068,52	103,08
Clientes	1.068,52	103,08
Utentes	0,00	0,00
Clientes e Utentes titulos 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	1.068,52	103,08

14.3 Outras Contas a Receber

A rubrica "Outras Contas a Receber" tinha, em 31 de Dezembro de 2014 e 2013, a seguinte decomposição:

Descrição	2014	2013
Adiantamentos ao pessoal	0,00	0,00
Adiantamentos a Fornecedores de Investimentos	0,00	10.300,00
Devedores por acréscimos de rendimentos	0,00	0,00
Outros Devedores	625.846,87	94.116,79
Perdas por Imparidade	0,00	0,00
Total	625.846,87	104.416,79

14.4 Diferimentos

Em 31 de Dezembro de 2014 e 2013, a rubrica "Diferimentos"

Descrição	2014	2013
Gastos a reconhecer		
Outros Gastos a reconhecer	0,00	0,00
Total	0,00	0,00
Rendimentos a reconhecer		
Subsídios	481.357,08	21.569,39
Outros	0,00	0,00
Total	481.357,08	21.569,39

14.5 Caixa e Depósitos Bancários

A rubrica de "Caixa e Depósitos Bancários", a 31 de Dezembro de 2014 e 2013, encontrava-se com os seguintes saldo:

Descrição	2014	2013
Caixa	874,79	913,71
Depósitos à ordem	8.897,55	1.217,30
Depósitos a prazo	1.000,00	1.000,00
Outros	0,00	0,00
Total	10.772,34	3.131,01

14.6 Fundos Patrimoniais

Nos "Fundos Patrimoniais" ocorreram as seguintes variações:

Descrição	Saldo em 01-Jan-2014	Aumentos	Diminuições	Saldo em 31-Dez-2014
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	5.288,20	11.272,81	0,00	16.561,01
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	11.272,81	5.317,63	-11.272,81	5.317,63
Total	16.561,01	16.590,44	-11.272,81	21.878,64

Distribuição de Resultados

A Assembleia Geral Anual, realizada em 31 de Março de 2014, relativa à aprovação de contas do exercício de 2013 deliberou que o Resultado Líquido Positivo do Exercício de 2013, de 11.272,81 euros (Onze Mil Duzentos e Setenta e Dois Euros e Oitenta e Um Cêntimos) fosse transferido na totalidade para Resultados Transitados.

14.7 Fornecedores

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

Descrição	2014	2013
Fornecedores c/c	15.050,34	861,00
Fornecedores títulos a pagar	0,00	0,00
Fornecedores faturas em receção e conferência	0,00	0,00
Total	15.050,34	861,00

14.8 Estado e Outros Entes Públicos

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

Descrição	2014	2013
Ativo		
Imposto sobre o Rendimentos das Pessoas Coletivas (IRC)	0,00	0,00
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	371,70	497,11
Outros Impostos e Taxas	0,00	0,00
Total	371,70	497,11
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)	2.852,81	2.161,28
Segurança Social	8.053,26	5.879,15
Outros Impostos e Taxas	0,00	0,00
Total	10.906,07	8.040,43



14.9 Outras Contas a Pagar

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

Descrição	2014		2013	
	Não Corrente	Corrente	Não Corrente	Corrente
Pessoal	0,00	45.786,10	0,00	36.209,60
Remunerações a pagar	0,00	45.786,10	0,00	36.209,60
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	48.155,14	0,00	48.599,89
Credores por acréscimos de gastos	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros credores	0,00	28.955,90	0,00	36.367,67
	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	0,00	122.897,14	0,00	121.177,16

As contas a pagar incluem 45.786,10 euros (em 2013: 36.209,60 euros) de credores por acréscimos de gastos relativos a direitos adquiridos por trabalho prestado (férias e subsidio de férias) em 2014 e a liquidar em 2015.

14.10 Fornecimentos e Serviços Externos

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

Descrição	2014	2013
Serviços especializados	50.429,26	97.359,38
Materiais	4.692,61	5.285,44
Energia e fluidos	15.357,51	11.328,25
Deslocações, estadas e transportes	3.018,90	371,36
Serviços diversos		
Rendas	8.130,44	7.015,82
Comunicação	5.878,40	5.382,05
Seguros	3.503,68	2.916,82
Outros Serviços	11.554,45	10.157,86
Total	102.565,25	139.816,98

14.11 Outros Rendimentos e Ganhos

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

Descrição	2014	2013
Rendimentos Suplementares	5.724,48	4.428,88
Descontos de pronto pagamento obtidos	0,00	0,00
Rendimentos e ganhos em investimentos não financeiros	0,00	10.300,00
Outros rendimentos e ganhos	46.672,43	52.624,76
Total	52.396,91	67.353,64

14.12 Outros Gastos e Perdas

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

Descrição	2014	2013
Impostos	65,00	0,00
Descontos de pronto pagamento concedidos	0,00	0,00
Outros Gastos e Perdas	186.153,05	150.641,05
Total	186.218,05	150.641,05

14.13 Resultados Financeiros

Nos períodos de 2013 e 2014 foram reconhecidos os seguintes gastos e rendimentos relacionados com juros e similares:

Descrição	2014	2013
Juros e gastos similares suportados		
Juros suportados	6.934,09	6.996,61
Outros gastos e perdas de financiamento	6.229,00	5.800,79
Total	13.163,09	12.797,40
Juros e rendimentos similares obtidos		
Juros obtidos	9,50	0,00
Outros rendimentos similares	0,00	0,00
Total	9,50	0,00
Resultados financeiros	-13.153,59	-12.797,40

14.14 Acontecimentos Após Data de Balanço

Não são conhecidos à data quaisquer eventos subsequentes, com impacto significativo nas Demonstrações Financeiras de 31 de Dezembro de 2014.

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 2014 foram aprovadas pela Direção em 28 de Fevereiro de 2015.

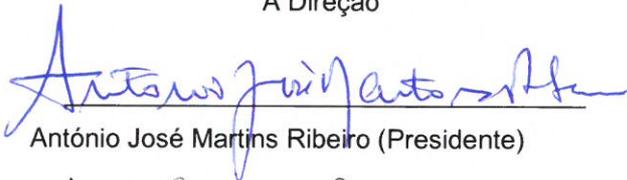
Santa Marta de Penaguião, 28 de Fevereiro de 2015

O Responsável Pela Contabilidade

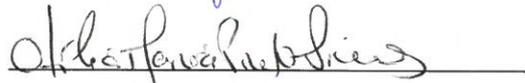


Helena Maria Amaro Duarte Reis (TOC 74 869)

A Direção



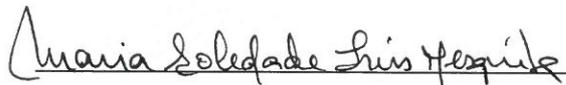
António José Martins Ribeiro (Presidente)



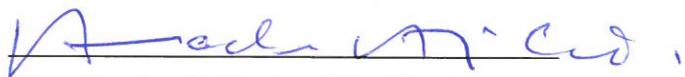
Otilia Maria Pinto Simões (Vice-Presidente)



Artur Manuel da Silva Guedes (Secretário)



Maria Soledade Luís Mesquita (Tesoureira)



Amadeu Araújo Cardoso (Vogal)

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 2014, (que evidencia um total de ativo de 857.349,86 euros e um total do Fundo Social positivo de 21.878,64 euros, incluindo um resultado líquido positivo de 5.317,63 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.

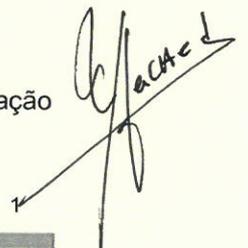
3. A nossa responsabilidade consiste em expressar uma opinião profissional e independente, baseada no nosso exame daquelas Demonstrações Financeiras.

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 2014, 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 2014, a Associação reconheceu durante o exercício de 2014 um conjunto de subsídios cujo montante ascendeu a cerca de 725.667,08 euros (em 2013: 610.420,78 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, 12 de Março de 2015

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 2014.

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. Vigiamos também pela observância da lei e dos estatutos da Associação.

3 No âmbito das nossas funções verificámos que:

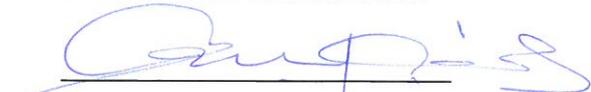
- i) o Balanço, as Demonstrações dos Resultados por naturezas e o correspondente Anexo, permitem uma adequada compreensão da situação financeira da Associação e dos seus resultados;
- ii) as políticas contabilísticas e os critérios valorimétricos adotados são adequados;
- iii) o Relatório Anual de Atividades 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.

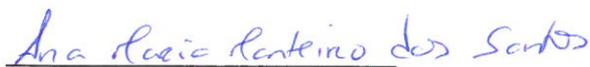
Santa Marta de Penaguião, 24 de Março de 2015

O Presidente do Conselho Fiscal



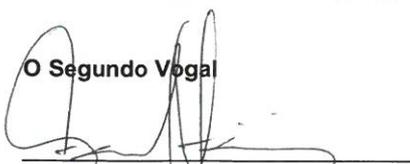
Dr. Cesário Mesquita Ferreira

O Primeiro Vogal



Dra. Ana Maria Monteiro dos Santos

O Segundo Vogal



Sr. Fernando Carvalho Teixeira