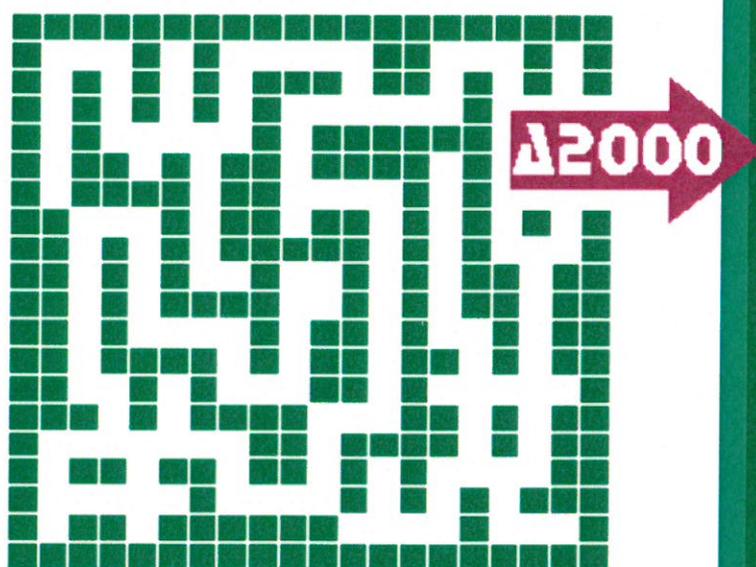


2016

RELATÓRIO E CONTAS



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
FAX: 254 822 047
E-MAIL: a2000@a2000.pt
WEB SITE: www.a2000.pt

Marco/2017



ÍNDICE

	Pág.
Parte I: 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 pessoas com deficiência ou incapacidade	8
1.1.2 Formação Não Financiada	10
1.2 Objetivos dos serviços formativos e sua e Operacionalização	10
1.3 Desistências	13
2. Serviços Não Formativos	13
2.1 Cronograma e localização dos serviços NÃO formativos	14
2.2 Objetivos e Operacionalização dos serviços NÃO formativos	14
2.3 Desistências	20
CAPÍTULO 2 - PARTICIPAÇÃO DOS STAKEHOLDERS	21
1. Clientes: Caraterização	21
1.1 Caraterização dos clientes dos serviços formativos	21
1.2 Caraterização dos clientes dos serviços NÃO formativos	21
2. Plano Individual (PI)	22
3. Parceiros	24
4. Financiadores	28
5. Fornecedores	28
6. Avaliação de Satisfação dos Stakeholders	29
6.1 Avaliação de Satisfação dos Clientes dos Serviços Formativos	29
6.2 Avaliação de Satisfação dos Clientes dos Serviços Não Formativos	30
6.3 Avaliação de Satisfação dos Colaboradores	31
6.4 Avaliação de Satisfação das Parcerias/A2000	32
6.5 Avaliação de Satisfação dos Fornecedores/A2000	33
6.6 Avaliação de Satisfação dos Financiadores/A2000	34
6.7 Avaliação de Satisfação dos Voluntários/A2000	34
7. Avaliação de Impacto, pelos Stakeholders	35
7.1 Avaliação de Impacto pelos Clientes da Formação	35
7.2 Avaliação de Impacto dos Colaboradores	36
7.3 Avaliação de Impacto dos Parceiros	36

7.4 Avaliação de Impacto dos Fornecedores	37
7.5 Avaliação de Impacto dos Voluntários	37
CAPÍTULO 3 – RECURSOS ENVOLVIDOS	38
1. Recursos Humanos	38
1.1 Apreciação dos Recursos Humanos	38
1.1.1 Recursos Humanos transitados de anos anteriores e contratados em 2016	38
1.2 Assiduidade dos colaboradores	40
1.3 Plano de Desenvolvimento do Colaborador Interno	41
1.4 Envolvimento na Gestão	42
2. Recursos Físicos	43
CAPÍTULO 4 - INOVAÇÃO	47
CAPÍTULO 5 - MONITORIZAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	51
1. Avaliação do cumprimento dos indicadores do Sistema de Gestão da Qualidade	51
2. Avaliação Plano da Qualidade	51
2.1 Objetivos e Operacionalização	51
3. Constrangimentos	52
4. Melhorias	55
Parte II: ANÁLISE DAS CONTAS	57
BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016	58
DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS A 31 DE DEZEMBRO DE 2016	59
DEMONSTRAÇÃO DE ALTERAÇÕES DE FUNDOS PATRIMONIAIS	60
DEMONSTRAÇÃO DE FLUXOS DE CAIXA	62
ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016	63
1. Identificação da Entidade	63
2. Referencial Contabilístico de Preparação das Demonstrações Financeiras	63
3. Principais Políticas Contabilísticas	64
3.1 Bases de Apresentação	64
3.2 Políticas de Reconhecimento e Mensuração	65
4. Políticas contabilísticas, alterações nas estimativas contabilísticas e erros	68
5. Ativos Fixos Tangíveis	68
6. Custos de Empréstimos Obtidos	69
7. Inventários	69
8. Rédito	70
9. Provisões, Passivos Contingentes e Ativos Contingentes	70
10. Subsídios do Governo e Apoios do Governo	70
11. Efeitos de Alterações em Taxas de Câmbio	72



12. Benefícios dos Empregados	72
13. Divulgações Exigidas por Outros Diplomas Legais	72
14. Outras Informações	72
14.1 Investimentos Financeiros	72
14.2 Clientes e Utentes	73
14.3 Outros Créditos a Receber	74
14.4 Diferimentos	74
14.5 Caixa e Depósitos Bancários	74
14.6 Fundos Patrimoniais	75
14.7 Fornecedores	75
14.8 Estado e Outros Entes Públicos	75
14.9 Outras Dívidas a Pagar	76
14.10 Fornecimentos e Serviços Externos	77
14.11 Outros Rendimentos	77
14.12 Outros Gastos	77
14.13 Resultados Financeiros	78
14.14 Acontecimentos Após Data de Balanço	79
CERTIFICAÇÃO LEGAL DAS CONTAS E RELATÓRIO E PARECER DO CONSELHO FISCAL	80

INTRODUÇÃO

O Relatório e Contas de 2016 compila a taxa de execução de todas as ações previstas para 2016, indicando também quais os desvios e quais as ações corretivas a tomar.

Este Relatório e Contas de 2016 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: Balanço; Demonstração de Resultados por Naturezas; Demonstração de Alterações nos Fundos Patrimoniais; Demonstração de Fluxos de Caixa; Anexo às Demonstrações Financeiras; Certificação Legal das Contas; Relatório e Parecer do Conselho Fiscal.

O Programa de Ação e Orçamento para o ano de 2016, 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 dos serviços previstos no Programa de Ação e Orçamento e seus resultados, esses serviços comportam diversas ações, como a seguir se descreve:

➤ SERVIÇOS FORMATIVOS

Previu-se em Programa de Ação e Orçamento a execução de dois serviços formativos, o que se verificou:

- ✓ **Qualificação de pessoas com deficiência ou incapacidade (Resolução do Conselho de Ministros e PO ISE - Tipologia de Operação 3.01)** - envolveu três referenciais formativos, com ações em 8 concelhos (apenas houve diferença num dos novos concelhos abrangidos, pois previu-se Mirandela, mas foi em Armamar que se executou). No total foram ministradas 17 559h, a 200 formandos, o que concretizou um volume de 170 853 horas.
- ✓ **Formação não Financiada – “Formação Pedagógica Inicial de Formadores”** – executou-se apenas uma ação que envolveu um total de 13 formandos, o que concretizou um volume de 1093 horas.

➤ SERVIÇOS NÃO FORMATIVOS

Previu-se a realização de 4 serviços, mas concretizaram-se 6, pois conseguiu-se a aprovação de duas candidaturas ao INR e estabeleceu-se um Acordo Atípico com a Segurança Social, assim por serviço executou-se:

- ✓ **Gabinete Psicossocial (GPS)** envolveu as seguintes ações: Oficina dos Sorrisos para 8 pessoas com deficiência grave; Espaços de Convívio em 5 locais (União de Freguesias de Lobrigos (S. Miguel, S. João



Batista e Sanhoane); Sever; Fontes, União de Freguesias de Louredo e Fornelos; Alvações do Corgo) com ações diversas para um total de 85 idosos;

- ✓ **Intervenção Precoce na Infância (IPI)** que envolveu intervenção direta com 88 crianças, dos 0 aos 6 anos de idade, e suas famílias, e ainda, foi realizada a avaliação de 22 crianças que solicitaram Subsídio de Educação Especial.
- ✓ **Centro de Recursos para a Inclusão Profissional (CRIP)** que envolveu 3 serviços: Informação, avaliação, e Orientação para a Qualificação Emprego (IAOQE) (54 clientes); Apoio à Colocação (AC) (37 clientes) e Acompanhamento Pós-Colocação (APC) (8 clientes) - num total de 99 Pessoas com Deficiência.
- ✓ **Clinica Social** que pretendia disponibilizar os serviços de Psicologia, Terapia da Fala e Fisioterapia também a clientes externos à A2000, neste ano de 2016, além da pouca disponibilidade dos técnicos para tal, a procura por parte da comunidade foi escassa, tendo atendido 9 clientes externos.
- ✓ **Projetos Cofinanciados pelo INR – Ganhar Asas e GAPRIC (Gabinete de Apoio a Programas Incluídos na Comunidade)** – estes projetos decorreram entre setembro e dezembro, envolveram 20 pessoas com deficiência ou incapacidade. O “Ganhar Asas” levou ao Algarve/Zoomarine 10 pessoas com deficiência, de avião; o GAPRIC pretendeu incluir em entidades da comunidade pessoas, que permaneciam inativas, por forma a aumentar a sua socialização e sentimento de pertença social. Decorreram ambos com sucesso.
- ✓ **CAARPD – Centro de Atendimento, Acompanhamento em Reabilitação Social para Pessoas com Deficiência ou Incapacidade** que envolveu a modalidade de “Atendimento e Acompanhamento” e a modalidade de “Reabilitação Social”. Esta resposta social (financiada pelo ISS) apenas iniciou em Dezembro/2016 e abrangeu 11 pessoas com Deficiência ou Incapacidade.

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

Os **“Recursos Humanos”** envolveram 59 pessoas: 37 com vínculo contratual, 7 em regime de prestação de serviços (sendo que duas destas foram mais tarde contratadas), 6 com a Medida de Estágio Emprego (duas transitaram do ano anterior), 2 com a Medida do IEFP “Contrato de Emprego Inserção +” e 2 pessoas em regime de voluntariado.

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

Ao nível da “Inovação”, a A2000 ampliou o projeto formativo para pessoas com deficiência para mais dois concelhos, implementou um novo GAPRIC e viu aprovado pela Segurança Social um CAARPD – Centro de Atendimento, Acompanhamento em Reabilitação Social para Pessoas com Deficiência ou Incapacidade.

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

Por fim, apresenta a análise das Contas, à data de 31 de Dezembro de 2016.

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, Vânia Pereira.
- Terapeutas: Ana Sofia Correia e Sara Borges.
- Chefe dos Serviços Administrativos: Soledade Mesquita.
- Técnico Administrativo: Sofia Pereira
- Assistente Administrativa: Elisabete Oliveira.
- Técnico Oficial de Contas: Manuel José Ferreira Franco

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



Parte I: 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 pessoas com quem opera, qualificando e contribuindo para um aumento da sua qualidade de vida.

Com o objetivo de responder a diferentes necessidades, 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 pessoas com deficiência ou incapacidade

O ano de 2016 foi um ano de transição de Quadro Comunitário, assim os primeiros 3 meses seguiram as regras do POPH – Tipologia 6.2, mas com o financiamento efetuado pelo Estado Português, graças à Resolução de Conselho de Ministros (RCM) n.º4/2016, de 25 de janeiro, que previa o financiamento da formação transitada, mas que se revelou insuficiente para os três meses previstos.

Com a candidatura efetuada em Março ao Quadro Comunitário Portugal 2020 - PO ISE: Programa Operacional Inclusão Social e Emprego, resolveu-se o problema do financiamento dos cursos que transitam de 2015 (uma vez que se alocou 50% da operação nos primeiros três meses do ano) e dos que se iniciaram em 2016.

Saliente-se que em 2016, se iniciaram novos cursos em Sta. Marta de Penaguião, Baião, Resende, Chaves e Tabuaço (não foram aprovados pela Tutela o início de um novo curso em Montalegre). Também se expandiu para dois novos locais: Armamar e Vila Pouca de Aguiar, na sequência das necessidades manifestadas, respetivamente, pela Câmara Municipal de Armamar e equipa de RSI de Vila Pouca de Aguiar.

Seguem-se os quadros resumo das ações executadas ao abrigo da RCM (1º quadro) e do PO ISE (2º quadro) e sua caracterização:

ÁREA FORMATIVA	LOCAL	PERÍODO	N.º de FORMANDOS	Total de Horas da RCM
20- Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Santa Marta de Penaguião	04-01-2016 a 15-01-2016	1	62 H
22- Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Baião	04-01-2016 a 14-03-2016	9	294 H
21/1- Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Santa Marta de Penaguião	04-01-2016 a 02-05-2016	7	300 H
23/2- Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Resende	04-01-2016 a 31-05-2016	12	300 H
22/3- Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Baião	04-01-2016 a 02-06-2016	1	300 H
24/4- Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Chaves	04-01-2016 a 27-06-2016	11	300 H
25/5- Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Montalegre	04-01-2016 a 27-06-2016	8	300 H

ÁREA FORMATIVA	LOCAL	PERÍODO	N.º de FORMANDOS	Total de Horas da RCM
26/6- Auxiliar de Serviços Gerais	Santa Marta de Penaguião	04-01-2016 a 19-04-2017	10	300 H
TOTAL			59	2156

Em 2016 deu-se continuidade ao projeto formativo proveniente de 2015 - transitaram 119 formandos:

- **59 formandos** foram abrangidos pela **Resolução de Conselho de Ministros** (quadro acima), dos quais 10 terminaram, os **restantes 49, em abril, transitaram para o PO ISE** (ver quadro abaixo assinalados com (*)).
- 60 foram abrangidos, desde janeiro, pelo PO ISE (cursos do nº 7 ao nº 12) (ver quadro abaixo).

A partir de abril de 2016 iniciaram-se 7 novas ações formativas (cursos 13 a 19) (ver quadro abaixo).

ÁREA FORMATIVA	LOCAL	PERÍODO	Nº DE FORMANDOS	TOTAL DE HORAS PO ISE
(*)21/1- Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Santa Marta de Penaguião	04-01-2016 a 02-05-2016	7	119H
(*)23/2- Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Resende	04-01-2016 a 31-05-2016	12	244H
(*) 22/3- Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Baião	04-04-2016 a 02-06-2016	1	246 H
(*)24/4- Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Chaves	04-01-2016 a 27-06-2016	11	344H
(*)25/5- Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Montalegre	04-01-2016 a 27-06-2016	8	344H
(*)26/6- Auxiliar de Serviços Gerais	Santa Marta de Penaguião	04-01-2016 a 19-04-2017	10	1026H
7- Auxiliar de Serviços Gerais	Tabuaço	04-01-2016 a 27-06-2017	11	1326 H
8- Auxiliar de Serviços Gerais	Chaves	04-01-2016 a 21-07-2017	8	1326 H
9 – Auxiliar de Serviços Gerais	Baião	04-01-2016 a 06-07-2017	11	1326 H
10 – Auxiliar de Serviços Gerais	Resende	04-01-2016 a 21-07-2017	10	1326 H
11 – Auxiliar de Serviços Gerais	Montalegre	04-01-2016 a 26-10-2017	10	1326 H
12 – Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Santa Marta de Penaguião	04-01-2016 a 27-11-2017	10	1326 H
13 – Auxiliar de Serviços Gerais II	Santa Marta de Penaguião	04-04-2016 a 06-06-2018	12	954 H
14 – Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Chaves	04-04-2016 a 06-06-2018	12	954 H
15 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Baião	04-04-2016 a 06-06-2018	12	954 H
16 – Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Resende	02-05-2016 a 04-07-2018	11	840 H



ÁREA FORMATIVA	LOCAL	PERÍODO	Nº DE FORMANDOS	TOTAL DE HORAS PO ISE
17 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Tabuaço	01-06-2016 a 21-07-2018	10	720 H
18 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Armamar	01-09-2016 a 31-10-2018	12 ⁽¹⁾	474 H
19 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Vila Pouca de Aguiar	02-11-2016 a 31-12-2018	12 ⁽¹⁾	228 H
TOTAL			190	15 403H

Nota:

(1) - Em candidatura previram-se 10 formandos porém devido às desistências ocorridas noutros cursos e ao n.º pré inscrições existentes admitiram-se 12.

Assim, no âmbito do PO ISE:

- A partir de abril iniciaram, em diferentes momentos, 81 novos formandos.
- Concluíram a formação, no âmbito do PO ISE, 39 formandos.

A Qualificação de Pessoas com Deficiência ou Incapacidade ministrou 100% da formação aprovada para o ano de 2016.

1.1.2 Formação Não Financiada

No âmbito da Formação Não Financiada previu-se a realização de duas ações de Formação Pedagógica Inicial, mas apenas ocorreu uma, como se pode observar no quadro abaixo:

ÁREAS FORMATIVAS (FORMAÇÃO NÃO FINANCIADA)	LOCAL	PERÍODO	TOTAL DE HORAS
Formação Pedagógica Inicial de Formadores (FPIF)	- Santa Marta de Penaguião	8-06-2016 a 29-07-2016	90h
Total			90h

A Formação Não Financiada (FNF) ministrou 50% do previsto em PAO para o ano de 2016.

1.2 Objetivos dos serviços formativos e sua e Operacionalização

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

Objetivos Previstos	Taxa de Concretização dos Objetivos		
	Formação para PDCI		Formação Não Financiada (FNF) ⁽¹⁾
	Candidatura à Resolução de Ministros	PO ISE	
Obter 90% de taxa de Execução Física	97,6%	96,6%	60,7% ⁽¹⁾
Obter uma taxa entre 98% e 100% de Execução Financeira ⁽¹⁾	99,64% RM	75,43%	NA
Obter uma taxa de 90% de certificação	90%	100%	100%
Obter uma taxa até 10% de rescisão/desistência de contrato	1,69%	3,7%	0%
Obter uma taxa assiduidade de 90%	97,75	99%	99%
Obter uma taxa de 75% de integração profissional dos clientes com incapacidade que terminaram formação em 2016	52%		NA

Nota:

- (1) – Em Programa de Ação e Orçamento (PAO) previu-se a realização de 2 cursos de FPIF (num total de 20 formandos), mas executou-se apenas um com 12 formandos, mais 1 que terminou um módulo. Portanto, em relação ao volume previsto no PAO executou-se 60,7%. Os restantes objetivos prendem-se com a formação decorrida e foram avaliados em relação ao curso que ocorreu.

Objetivos Previstos	Tipo	Notas Explicativas
Obter 90% de taxa de Execução Física	FP	<p>Formação executada no âmbito da RCM: Volume de horas previsto: 17408h Volume executado: 16994h Executou-se 97,6% do volume de formação: ocorreu uma desistência (102h) e faltas (414h).</p> <p>Formação executada no âmbito do PO ISE: Volume de horas previsto: 159271h Volume executado: 153859h Executou-se 96,6% do volume de formação: ocorreram sete desistências (1422h) e faltas (4380h).</p>
	FNF	<p>Em PAO previu-se ministrar Formação Pedagógica Inicial de Formadores (FPIF) a 2 grupos, de 10 formandos cada. Este objetivo falhou. Relativamente ao curso ocorrido teve 12 formandos e um 13º que fez apenas 22h para terminar a formação (só lhe faltava um módulo para terminar). Assim, superou-se o previsto para uma ação. Ou seja em PAO previu-se que um curso perfizesse o volume de 900h. Contudo, descontando as 9h de faltas, o Volume executado foi de 1093h.</p>
Obter uma taxa entre 98% e 100% de Execução Financeira	FP	<p>A candidatura ao POISE foi aprovada apenas na sua componente física, onde foram eliminadas várias ações de formação (uma das quais de Formação Inicial). Em termos financeiros a candidatura ainda não foi aprovada pelo POISE, pelo que a execução foi medida face ao valor proposto em sede de candidatura, o qual está desfasado relativamente ao volume de formação aprovado.</p>

Objetivos Previstos	Tipo	Notas Explicativas
Obter uma taxa de 90% de certificação	FP	- No âmbito da RCM concluíram formação 9 formandos (1 não foi certificado) e 1 desistiu. - No âmbito do POISE concluíram 39 e foram todos certificados.
	FNF	Todos os formandos foram certificados.
Obter uma taxa até 10% de rescisão/desistência de contrato	FP	Em 200 formandos rescindiram 8 pessoas o que corresponde a uma taxa de rescisão global de 4% - no âmbito da RCM desistiu 1 formando; no âmbito do POISE desistiram 7. Para a concretização deste objetivo e de outros que contribuem para a estabilidade dos formandos, realizaram-se: - 1366 consultas de psicologia, - 719 sessões de Terapia da Fala, - 687 sessões de Fisioterapia - 91 contactos com outras instituições, - 48 acompanhamentos a serviços, - 99 contactos telefónicos com formandos, - 293 atendimentos a formandos, - 28 visitas domiciliárias, - 71 atendimento a significativos, - 53 reuniões de equipa.
	FNF	Não ocorreu nenhuma desistência na FPIF.
Obter uma taxa assiduidade de 90%	FP	No âmbito da RCM ocorreram 516h de faltas. No âmbito do PO ISE os formandos faltaram 1422h.
	FNF	Ocorreram 9h de faltas.
Obter uma taxa de 75% de integração profissional dos clientes com incapacidade que terminaram formação em 2016	FP	No âmbito da RCM terminaram 9 formandos dos quais 4 foram integrados com o apoio das medidas do IEFP e 2 em regime ocupacional. No âmbito do PO ISE, concluíram 39 formandos e foram integrados 13: 11 com Medidas de Apoio do IEFP, 2 com contrato de trabalho e 6 em regime ocupacional. No âmbito do POISE a taxa de integração diminuiu face ao previsto, pois uma entidade, que ia admitir duas formandas, desistiu das candidaturas ao IEFP; outra entidade recuou na candidatura devido aos conflitos que a família gerou na entidade. Saliente-se ainda que, durante o ano ocorreram: - 76 atendimentos a significativos, - 79 contactos com outras instituições, - 31 acompanhamentos a serviços, - 106 contactos telefónicos com formandos, - 2648 visitas de acompanhamento a formandos em FPCT, - 281 contactos telefónicos com entidades de FPCT, - 180 atendimentos a formandos em gabinete. - 126 prospeções de mercado (89 entidades aceitaram estabelecer acordo de parceria)
	FNF	Não se Aplica

1.3 Desistências

A) Qualificação de Pessoas com deficiência ou Incapacidade

Ocorreram 8 desistências:

- duas por excesso de faltas;
- uma por doença;
- quatro por mudança de residência sem compatibilidade de transportes com a formação.
- uma por oferta de emprego.

2. Serviços Não Formativos

No Programa de Ação e Orçamento (PAO) previu-se a continuidade de 4 serviços (Centro de Recursos para a Inclusão Profissional - CRIP, Intervenção Precoce na Infância - IPI, Gabinete Psicossocial - GPS, Clínica Social - CS) que envolviam 5 ações, as quais se executaram.

Saliente-se que os serviços do GPS são desenvolvidos essencialmente por voluntários e estagiários.

Para além do previsto em PAO concretizaram-se mais 3 projetos:

- ✓ Graças ao apoio financeiro do INR (Instituto Nacional para a Reabilitação), alcançado através de candidatura efetuada em 2016, conseguiu-se financiamento para realizar dois projetos:
 - **Ganhar Asas:** Viagem de avião ao Algarve/Zoomarine com a duração de 4 dias, para 10 pessoas com deficiência.
 - **GAPRIC2 - Gabinete de Apoio a Programas Incluídos na Comunidade:** com a duração de 4 meses, para 10 pessoas com deficiência que estavam em casa e, cuja meta foi, através de parcerias, conseguir que estas pessoas fossem inseridas social e/ou ocupacionalmente em entidades da comunidade, com o objetivo de aumentar a sua socialização e quebrar o isolamento em que vivem.
- ✓ Estabeleceu-se com a Segurança Social um Acordo Atípico para a promoção de um **CAARPD** (Centro de Atendimento e Acompanhamento e Reabilitação Social para Pessoas com Deficiência ou Incapacidade) para os concelhos de Sta. Marta de Penaguião, Peso da Régua, Mesão Frio e Mondim de Bastos (este Acordo resultou de uma candidatura efetuada em 2015).

2.1 Cronograma e localização dos serviços NÃO formativos

Serviço		Locais	Período
Gabinete Psicossocial (GPS): - Oficina dos Sorrisos - Espaço de Convívio de Sever - Espaço de Convívio de Fontes - Espaço de Convívio de Alvações do Corgo - Espaço de Convívio de Louredo e Fornelos - Espaço de Convívio de Lobrigos (S. Miguel, S. João de Lobrigos e Sanhoane)		- Sta. Marta Penaguião - E.B.1 de Gundeiro/ Junta de Freguesia de Sever - Junta de Freguesia (inicialmente foi na Fundação Dr. Carneiro Mesquita) - Freguesia de Alvações do Corgo - Edifícios de Louredo e Fornelos - Sta. Marta Penaguião e E.B. 1 de Vila Maior	- 3 tardes/ semana - 1 tarde/ semana - 1 tarde/semana - 1 tarde/ semana - 1 tarde/ semana - 1 tarde/ semana
Intervenção Precoce na Infância (IPI)		- Sta. Marta Penaguião - Peso da Régua - Mesão Frio - Mondim de Basto Sede no Centro Saúde-S M Penaguião	- Todo o ano
Centro de Recursos para a Inclusão Profissional (CRIP): - Informação, avaliação, e orientação para a Qualificação Emprego (IAOQE) - Apoio à Colocação (AC) - Acompanhamento Pós-Colocação (APC)		- Concelhos abrangidos pelo Centro de Emprego de Vila Real	- Todo o ano
Clínica Social: - Fisioterapia - Terapia da Fala - Psicologia		- Sta. Marta de Penaguião e limítrofes Espaço do Município S M Penaguião	- Todo o ano
Projetos Cofinanciados pelo INR	Ganhar Asas	- Viagem de avião até ao Algarve, com visita ao Zoomarine	Setembro
	GAPRIC2	- Sta. Marta Penaguião Espaço do Município S M Penaguião	Entre Setembro e Dezembro
CAARPD		- Sta. Marta Penaguião - Peso da Régua Espaço da EB2,3 de S M Penaguião - Mesão Frio Espaço da Misericórdia - Mondim de Basto	- Início formal em Dezembro

2.2 Objetivos e Operacionalização dos serviços NÃO formativos

Em 2016 a taxa de concretização dos objetivos dos serviços não formativos foi o seguinte:

Objetivos Previstos	Taxa de Concretização dos Objetivos						
	IPI	GPS	Projetos INR	CAARPD	CRIP		
					IAOQE	AC	APC
Obter 95% de taxa de Execução Física	100%	100%	100%	44%	100%	100%	62%
Obter 100% de taxa de Execução Financeira	100%	NA	100%	99,5%	76%		
Obter uma taxa de rescisão/desistência igual ou inferior a 1 cliente em cada grupo de atividades ⁽¹⁾	0%	0%	0%	0%	4%		

Nota:

(1) – Este objetivo, para o CRIP não se adequava, pelo que se previu que a taxa anual de rescisão do CRIP não fosse superior a 7%.

Objetivos Previstos	Tipo	Dados sobre as atividades por Tipologia
Obter 95% de taxa de Execução Física	IPI	<p>Foram executadas todas a atividades programadas (encaminhamentos desenvolvimento de competências pessoas, relacionais e familiares).</p> <p>Os técnicos da A2000 foram responsáveis de caso de 42 crianças, o que envolveu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preenchimento de 7 dossiers individuais; - Realização de 55 reuniões com parceiros entidades cooperantes; - Realização de 12 reuniões de Equipa Local de Intervenção; - Realização de 7 reuniões com a Equipa de Supervisão técnica de Vila Real; - Realização de 55 visitas domiciliárias onde se prestou apoio social; - Realização de 21 atendimentos em gabinete pela Técnica Superior de Serviço Social; - Realização de 69 contactos telefónicos com famílias e 62 com entidades parceiras/ cooperantes; - Realização de 224 sessões de Fisioterapia a 16 crianças; - Realização de 145 sessões de Terapia da Fala a 13 crianças; - Realização de 49 sessões de Psicologia a 3 crianças e 1 avaliação; - Realizou-se 11 avaliação na área de Fisioterapia; - Realizou-se 13 avaliação na área da Terapia da Fala; - Realização de 39 avaliações através da Escala de Avaliação SGSII.



Objetivos Previstos	Tipo	Dados sobre as atividades por Tipologia
<p>Obter 95% de taxa de Execução Física</p>	<p>GPS</p>	<p>Em Programa de Ação foi previsto a Oficina dos Sorrisos e 5 Espaços de Convívio:</p> <p>Oficina dos Sorrisos: A Oficina dos Sorrisos funcionou até novembro/2016, a partir desta data os clientes foram integrados na resposta social CAARPD. Assim, até novembro foram previstas 137 atividades - as quais se realizaram:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 46 atividades estritamente ocupacionais; - 13 atividades de desenvolvimento pessoal e social; - 65 lúdico-terapêuticas; - 13 socioculturais <p>Mediante a necessidade ainda se realizaram:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 39 Sessões de Fisioterapia (2 clientes) - 7 sessões de Terapia da Fala (2 Clientes) <p>Taxa de concretização de 100% face ao previsto.</p> <p>Espaço de Convívio de Sever: foram realizadas 43 sessões, contou com a presença de 11 clientes.</p> <p>Taxa de concretização de 100% face ao previsto.</p> <p>Espaço de Convívio de Lobrigos (S. Miguel e S. João) e Sanhoane: envolveu 46 sessões, com maior incidência nas sessões de informática para seniores, com 24 clientes. De salientar que em 2016 foram realizadas sessões quinzenais em Vila Maior, tendo assim aumentado o número de clientes.</p> <p>Taxa de concretização de 100% face ao previsto.</p> <p>Espaço de Convívio de Fontes: realizaram-se 41 sessões no Espaço de Convívio com a participação de 16 clientes.</p> <p>Taxa de concretização de 100% face ao previsto.</p> <p>Espaço de Convívio de Louredo e Fornelos: realizaram-se 45 sessões no Espaço de Convívio com a participação de 17 clientes.</p> <p>Taxa de concretização de 100% face ao previsto.</p> <p>Espaço de Convívio de Alvações do Corgo: Realizaram-se 45 sessões no Espaço de Convívio com a participação de 17 clientes.</p> <p>Taxa de concretização de 100% face ao previsto</p> <p>Realizaram-se 5 Reuniões de Equipa.</p>

Objetivos Previstos	Tipo	Dados sobre as atividades por Tipologia
<p>Obter 95% de taxa de Execução Física</p>	<p>Projetos cofinanciados pelo INR</p>	<p>Os 2 projetos não estavam previsto no Programa de Ação e Orçamento, pois resulta de uma candidatura efetuada no decurso de 2016.</p> <p>O projeto Ganhar Asas decorreu em 4 dias e foi apoiado na categoria de Férias, pelo que houve um grande esforço de angariação de verbas para concretizar o projeto, que decorreu entre 24 e 26 de setembro e envolveu 10 pessoas com deficiência</p> <p>O GAPRIC2 Iniciou em setembro e terminou em dezembro. Abrangeu 10 pessoas com deficiência.</p> <p>Envolveu 15 sessões efetuadas na A2000 com o objetivo de desenvolver competências pessoais e sociais. Efetuaram-se 5 visitas a entidades de âmbito cultural e desportivo.</p> <p>Após o término do GAPRIC2:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Duas pessoas iniciaram frequência no CAARPD; - Uma pessoa iniciou frequência num Espaço de Convívio (para aprender informática); - Uma foi inserida num grupo de Zumba da comunidade; - Seis foram inseridos em entidades/empresas para experienciarem uma atividade ocupacional, destes, 4 continuaram, após o término do projeto. Uma foi encaminhada para formação profissional e outro para o CRIP.
	<p>CAARPD</p>	<p>O financiamento do CAARPD iniciou-se em dezembro, a equipa já estava constituída e 11 clientes de Sta. Marta e Régua iniciaram as atividades em dezembro, apesar do projeto ser para 25 (por isso a execução foi de 44%). Neste mês fizeram-se principalmente contactos com o objetivo de divulgar e angariar clientes.</p> <p>No global dos 4 concelhos foram realizadas no mês de dezembro as seguintes ações:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visitas domiciliárias: 40 - Contactos com clientes: 16 - Contactos com entidades: 21 - Reuniões com entidades parceiras: 18 <p>Em Sta. Marta de Penaguião realizaram-se 12 dias de atividade com 11 clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2 atividades estritamente ocupacionais; - 4 atividades de desenvolvimento pessoal e social; - 5 atividades lúdico-terapêuticas; - 1 atividade sociocultural.



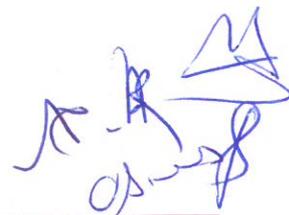
Objetivos Previstos	Tipo	Dados sobre as atividades por Tipologia
<p>Obter 95% de taxa de Execução Física</p>	<p>CRIP</p>	<p>Em 2016 previu-se o acompanhamento de 104 clientes, dos quais 19 eram transitados, porém efetuou-se em agosto um Pedido de Alteração, pois o número de sinalizações para IAOQE e AC aumentou e diminuiu-se o número de APC, pois as regras foram alteradas durante 2016 e apenas se poderia encaminhar para APC os formandos integrados no período de 2 meses após o término da formação.</p> <p>Assim, por medida previu-se que: 39 pessoas fossem avaliadas em IAOQE; 32 apoiadas em AC e 33 em APC. Porém, foram acompanhados um total de 99 clientes no CRIP, 95% face ao previsto no Plano de Alteração.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e o Emprego: 54 Clientes (9 transitados e 45 novos, o que equivale a um cumprimento de 100% dos objetivos anuais), destes 2 foram Produtos de Apoio / Ajudas Técnicas e 1 foi Avaliação da Capacidade de Trabalho, 47 terminaram e 7 continuam. - Apoio à Colocação: 37 clientes (3 transitados e 35 novos, o que equivale a um cumprimento de 100% dos objetivos anuais), destes, 7 concluíram a intervenção, 5 estão suspensos, 21 transitam para 2017, 3 desistiram, dos 7 terminados não existiram interações, no entanto encontram-se 5 intervenções suspensas por integração em Contrato de Emprego Inserção + para PCDI. - Acompanhamento Pós-Colocação: 8 clientes (3 transitados e 5 novos, o que equivale a um cumprimento de 62% dos objetivos anuais). <p><u>Estas ações envolveram:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 50 Acompanhamentos terapêuticos - 13 Sessões de Terapia da Fala - 13 sessões de Fisioterapia - 21 Sessões de alfabetização - 95 Atendimento em gabinete - 2 Visitas domiciliárias - 261 Contactos com clientes - 39 Contactos com significativos - 34 Prospeções de mercado - 552 Visitas às entidades - 170 Contactos com entidades - 46 Contactos com o Centro de Emprego - 103 Contactos com outros serviços - 7 Reuniões mensais de equipa técnica - 583 Horas de Avaliação/Orientação - 4192 Horas de Estágios de Orientação Vocacional <p>Face a estes dados, a taxa de execução anual foi de 95% face ao previsto após pedido de alteração, isto porque, as medidas IAOQE e AC foram cumpridas a 100%, APC não obteve os resultados esperados.</p>

Objetivos Previstos	Tipo	Dados sobre as atividades por Tipologia
Obter 100% de taxa de Execução Financeira	IPI	Todas as ações foram executadas.
	GPS	As Freguesias estão a cumprir o Protocolo.
	CRIP	As medidas do CRIP são pagas mediante o número de clientes que terminam o processo IAOQE, ou AC, ou APC. Assim, a 31 de dezembro de 2016, nem todos os clientes tinham terminado os processos, por isso transitaram para o ano 2017.
	Projetos cofinanciados pelo INR	Os projetos foram executados a 100%, pois o INR participou o "Ganhar Asas" a 46,6% e o GAPRIC2 a 80%, correspondendo ao valor de 3137,46€, num total de 4570,46€.
	CAARPD	O financiamento do CAARPD iniciou-se em dezembro, e apesar das atividades serem realizadas apenas com 11 clientes houve um trabalho intenso da equipa na divulgação e angariação de clientes, bem como na formalização de parcerias.
Obter uma taxa de rescisão/desistência igual ou inferior a 1 cliente em cada grupo de atividades	IPI	Não ocorreu nenhuma rescisão, mas houve uma família que foi sinalizada e rejeitou o serviço.
	GPS	Oficina dos Sorrisos: Não houve desistências. 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. O objetivo foi cumprido não tendo ocorrido desistências.
	CRIP	A taxa anual de rescisão prevista para o CRIP foi de 7%. Ocorreram quatro desistências em "Apoio à Colocação", o que equivale a 4%.
	CAARPD	Não foram contabilizadas desistências, visto que o mês de dezembro foi para angariação de clientes e divulgação do serviço.

Nota:

No Programa de Ação para 2016 previu-se o serviço Clínica Social aberto à comunidade que envolvia Fisioterapia, Terapia da Fala e Psicologia, contudo dado o volume de clientes interno ter sido elevado as 3 profissionais envolvidas tinham o seu tempo ocupado, pelo que apenas esporadicamente prestaram serviço a clientes externos. Assim, em:

- Psicologia - não foi prestado serviço externo;
- Fisioterapia - foram atendidos 6 clientes – total de 82 consultas
- Terapia da Fala - foram avaliadas duas crianças e atendido 1 adulto – total de 6 sessões



Relativamente à Clínica Social já se tinha verificado nos anos anteriores que a sua utilidade apenas serve os clientes internos da A2000, ficando claramente em causa a sua utilidade externa. Assim, para os próximos exercícios não será tida em conta a Clínica Social em termos externos.

2.3 Desistências

A) CRIP - Apoio à Colocação

Ocorreram quatro desistências na ação de Apoio à Colocação:

- uma cliente engravidou;
- uma cliente emigrou;
- dois clientes não quiseram dar continuidade à intervenção por questões financeiras.

CAPÍTULO 2 - PARTICIPAÇÃO DOS STAKEHOLDERS

1. Clientes: Caracterização

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

1.1 Caracterização dos clientes dos serviços formativos

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

Tipologias		Nº de Formandos		Total
		Sem Def.	Com Def.	
Qualificação de Pessoas com Deficiência	Transitados	RCM	59	59
		PO ISE	60 ⁽¹⁾	60
	Novos	PO ISE	81	81
Formação Pedagógica Inicial de Formadores		13	--	13
TOTAL		13	200	213

Nota:

- (1) – Estes 60 formandos iniciaram o ano de 2016 ao abrigo do PO ISE, mas em abril 49 formandos passaram da RCM para o PO ISE e no segundo semestre iniciaram dois novos cursos.

1.2 Caracterização dos clientes dos serviços NÃO formativos

Segue-se a descrição da população alvo que frequentou 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	8 ⁽¹⁾	0	85	93
Intervenção Precoce na Infância (IPI)	SEE (Subsídio de Educação Especial)	22 ⁽²⁾	--	21	--	43
	Intervenção Direta	83 ⁽³⁾	5	--	83	171

Serviços		Crianças		Adultos		Idosos	Total
		Com Def.	Sem Def.	Com Def.	Sem Def.		
Centro de Recursos para a Inclusão Profissional (CRIP)	IAOQE	--	--	54	--	--	99 ⁽⁴⁾
	AC	--	--	37	--	--	
	APC	--	--	8	--	--	
Clínica Social (CS) (clientes externos)		--	2	--	7	--	9
Projetos Cofinanciados pelo INR	Ganhar Asas	10 ⁽⁵⁾	--	--	--	--	3
	GAPRIC – Gabinete de Apoio a Programas Incluídos na Comunidade	10	--	--	--	--	10
CAARPD				11 ⁽¹⁾			3
Total		118	7	110	111	85	431

Notas:

- (1) – Os 8 clientes contabilizados no GPS – Oficina dos Sorrisos – a partir de dezembro integraram o CAARPD e este integrou ainda mais 3 novos clientes, assim no total: 8 clientes são contados na Oficina dos Sorrisos e 3 no CAARPD (não há dupla contabilização).
- (2) – Em IPI, em 2016 foram sinalizadas 27 crianças, foram rececionados 22 processos de Subsídio de Educação Especial (SEE). Foi efetuada avaliação a todas as crianças que solicitaram (SEE). Na IPI, apesar da intervenção se dirigir às crianças, um dos pais, pelo menos, é o pilar da comunicação e continuidade da intervenção, pelo que se considera que esta intervenção também o envolve, sendo aqui contabilizado (saliente-se que há três pares de gémeos na Intervenção Direta, mais duas irmãs e outro par de gémeos na valência de SEE).
- (3) – Em IPI o acordo com a Segurança Social prevê abranger apenas 30 crianças, mas foram abrangidas mais.
- (4) – Estava previsto serem acompanhados pelo CRIP 104 clientes, foram acompanhados 99.
- (5) – Nesta ação participaram 7 clientes da Oficina dos Sorrisos, pelo se contabilizou apenas os 3 clientes novos.

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.

Note-se que se o serviço tiver um período de intervenção superior a 6 meses fazem um Plano Individual (PI) onde assinalam os objetivos que pretendem alcançar com a intervenção da A2000. Se o período for inferior a 6 meses efetuou-se um Plano de Intervenção onde foram definidos menos objetivos a concretizar.

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

OBJETIVOS ANUAIS	TAXA DE CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS	DADOS EXPLICATIVOS
Formação Profissional para pessoas com deficiência: Obter uma taxa de 70% de eficácia na globalidade dos PI's	88%	Foram contabilizados apenas os PI's dos formandos que já frequentam a formação há mais de 6 meses. Portanto, avaliaram-se 148 PI's, o que envolveu a definição de 1063 objetivos; executaram-se 966. Os objetivos foram alcançados em 91%. Os objetivos relacionados com desenvolvimento pessoal foram aqueles que ficaram mais aquém do previsto.
Formação Pedagógica Inicial: Obter uma taxa de 70% de eficácia na globalidade dos PI's	100%	Os 13 PI's concretizaram 100% dos objetivos.
CRIP: Obter uma taxa de 70% de eficácia na globalidade dos PI's	79%	Em 48 PI's finalizados em 2016, 38 foram eficazes. Foram definidos 118 objetivos e concretizaram-se 104 (88%). A maioria dos objetivos não alcançados relacionam-se com expectativas elevadas, por parte dos clientes, sobre uma rápida integração profissional.
IPI: Obter uma taxa de 70% de eficácia na globalidade dos PI's	95%	Os técnicos da A2000 geriram 42 PI's e 40 foram eficazes. Definiram-se 185 objetivos e concretizaram-se 165.
GPS: Obter uma taxa de 70% de eficácia na globalidade dos PI's	Oficina dos Sorrisos: 88% Espaços Convívio: 80%	Na Oficina dos Sorrisos foram definidos 92 objetivos e concretizaram-se 79 (86%); apenas 1 PI não foi eficaz e deveu-se a uma instabilidade emocional que levou a internamento compulsivo. Nos Espaços de Convívio foram definidos 210 objetivos e cumpridos 193, pois como não há obrigatoriedade de assiduidade algumas pessoas não participaram o nº de vezes necessário à concretização dos objetivos
Projetos Cofinanciados pelo INR	100%	No projeto Ganhar Asas o objetivo foi único para todos e concretizou-se. No GAPRIC2, cada um definiu os seus objetivos, num total de 26, os quais se concretizaram.

3. Parceiros

Em 2016 a A2000 teve essencialmente dois tipos de parceiros: os Estratégicos e os Funcionais, ou seja, uns tiveram o papel de financiar ou proporcionar recursos imprescindíveis à A2000 para concretizar os seus objetivos; outros partilham 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 aceitação de estagiários, por exemplo.

Os parceiros são elementos vitais que enriquecem a execução dos serviços da A2000, garantindo as condições que a A2000 sozinha teria dificuldade em assegurar. Alguns são comuns aos vários serviços, outros são específicos de cada um, como se pode verificar no quadro abaixo.

Tipologias	Parcerias Estabelecidas
<p>Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade (PO ISE)</p>	<p>Em 2016, foram envolvidos 106 parceiros (55 transitaram de 2015 e anos anteriores; estabeleceram-se 51 novos).</p> <p>Parceiros Estratégicos:</p> <p>Municípios de Baião, Resende, Montalegre, Tabuaço, Armamar e de Chaves; APPISC (Associação Portuguesa de Promoção da Intervenção Social e Comunitária); Casa do Povo de Resende; CERCIMONT; Centro Social Nossa Senhora do Extremo e Fundação Gaspar e Manuel Cardoso.</p> <p>Destes 11 parceiros estratégicos, 8 estabeleceram também Acordos ao nível da Formação Prática em Contexto de Trabalho (FPCT).</p> <p>Parceiros Funcionais, ao nível da FPCT, por concelho:</p> <p>Vila Real – Aval e Rigor, Unipessoal Lda.; Casa do Bacalhau; Dibia, Padaria e Pastelaria; Tradição Viva Unipessoal, Lda.; Mara Alexandra F. Teixeira (Casa do Bacalhau); Magalhães & CA. Lda.; Nova Real, Atividades Hoteleiras Lda.; Minfo, Comércio de Micro Informática Lda. Auto Felizardo e Vilela, Chapa e Pintura;</p> <p>- Peso da Régua – Câmara Municipal do Peso da Régua; Centro Comunitário da Casa do Povo de Fontelas; Junta de Freguesia de Fontelas; Interpeso Supermercados, Lda. Associação “O Baguinho”; Azul Pastel Lda.</p> <p>- Santa Marta de Penaguião - João Manuel Oliva Rodrigues (supermercado); Centro Social e Paroquial de São Miguel de Lobrigos; Fundação Asilo Luís Vicente; Fundação Dr. Carneiro de Mesquita; Grupo Cultural e Desportivo de Sever; Irmãos Novos Supermercados Lda.; Junta de Freguesia de Lobrigos (S. Miguel e S. João Baptista) e Sanhoane; Líder de Aromas Lda.; Município de Santa Marta de Penaguião; União das Freguesias de Louredo e Fornelos; Freguesia de Sever.</p> <p>- Armamar – Município de Armamar</p> <p>- Lamego - APITIL</p>



Tipologias	Parcerias Estabelecidas
	<p>- Valpaços - Município de Valpaços</p> <p>- Mesão Frio – Santa Casa da Misericórdia de Mesão Frio; Adegas Cooperativas de Mesão Frio C.R.L.</p> <p>- Tabuaço – Santa Casa da Misericórdia de Tabuaço; Município de Tabuaço; Centro de Promoção Social de Tabuaço; Eduardo António Resende e Irmãos Lda. (Supermercado); Agência Funerária Edreira & Trindade, Lda.; Gertal – Companhia Geral de Restaurantes e Alimentação; Junta de Freguesia de Tabuaço.</p> <p>- Baião – Câmara Municipal de Baião; CECAJUVI; Adegas; Centro Social Paroquial Santa Marinha do Zêzere; Confeitaria e Padaria Canastra Doce; João Pereira Carpintaria Unipessoal Lda.; Junta de Freguesia de Valadares; Junta de Freguesia do Grilo; Mercado Super Leo; Minimercado da Praça; OBER – Obra de Bem Estar Rural; Quinta & Casa das Hortas; Quinta do Ferro; Santa Casa de Misericórdia de Baião; Solimenta - Sociedade de Representações Lda.; Transdev Douro S.A.; Associação de Trabalhadores da Câmara Municipal de Baião.</p> <p>- Resende – Aníbal Pinto Inácio; António Santos - Serralharia Lda.; Casa do Povo de Resende; Câmara Municipal de Resende; Companhia das Águas das Caldas de Arêgos, E.M.S.A; Dinis Correia Sociedade Agrícola e Vitivinícola, Lda. (Minipreço de Resende); Estúdio de Beleza; Externato D. Afonso Henriques; Fernanda Maria Loureiro Namora (Embalagens Namora); Gertal, SA.; Irmandade S. Francisco Xavier; Junta de Freguesia de Resende; Maria Fernanda da Cunha Ribeiro (Salão Fernanda Ribeiro); Sala D'Artes; Santa Casa da Misericórdia de Resende; Supermercados – Mathias.</p> <p>- Chaves - A.P.M. Energias Renováveis e Serviços; Agência Esteves; Agrovideira; Câmara Municipal de Chaves; Centro Social de Abobeleira/Valdanta; Centro Social e Paroquial de Chaves; E. Leclerc; Gráfica Sinal – Ferreira e Sousa LDA; Hotel Aquae Flaviae; Lusoconta; M. Correia Lda; MR Décor; Pastelaria Raposeira; Plantãmega; Restaurante “O Manco”; Santa Casa da Misericórdia de Chaves; Chip 7; Lavagens Patricia.</p> <p>- Montalegre – António Lopes – Supermercado Unipessoal Lda. (Minipreço); CERCI Montalegre; EcoMuseu Associação de Barroso; Fumeiro de Barroso – Produtos Fumados, Lda; INTERMONTALEGRE Supermercados Lda; José Maria Dias Afonso (Sabores do Barroso); Junta de freguesia de Tourém; Maria Teresa Carvalho Terrão Freitas Cabeleireiro; Município de Montalegre; Os de Pitões – Pão de Centeio do Barroso; Padaria, frutaria Minda; Restaurante Costa; Sandra Manuela Justo Alves de Sousa Cabeleireiro; Santa Casa da Misericórdia de Montalegre; Cruz Vermelha Portuguesa; Snack-Bar, Gomes & Rodrigues, Lda; Loja Morais.</p>
<p>Formação Pedagógica Inicial de Formadores</p>	<p>Não se efetuaram novas parcerias, uma vez que a ação decorreu em Santa Marta de Penaguião.</p>

Tipologias	Parcerias Estabelecidas
<p>Gabinete Psicossocial</p>	<p>Mantiveram-se os 6 parceiros simultaneamente Estratégicos e de Cooperação: Município de Sta. Marta de Penaguião; Freguesias de: União das Freguesias de Lobrigos (S. Miguel e S. João) e Sanhoane; Sever; Fontes: União de Freguesia de Louredo e Fornelos; Alvações do Corgo.</p>
<p>Intervenção Precoce na Infância</p>	<p>Mantiveram-se as 3 parcerias previstas: Uma estratégica - Ministério da Solidariedade e Segurança Social - Centro Distrital de Segurança Social de Vila Real Duas Funcionais - Ministério da Saúde - Centro de Saúde de Sta. Marta de Penaguião; Ministério da Educação - Agrupamento de Escolas Diogo Cão;</p>
<p>Centro de Recursos para a Inclusão Profissional</p>	<p>Mantiveram-se 33 parcerias (duas Estratégicas e as restantes de Cooperação) e estabeleceram-se 19 novas Parcerias de Cooperação, num total de 52 parcerias.</p> <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 - Centro Social, Recreativo e Cultural de Vila de Maçada; Junta de Freguesia de Vilar de Maçada; Centro Social, Recreativo e Cultural de Vila Verde; Quinta da Cerdeirinha (Lagar de Azeite); Município de Alijó; Junta de Freguesia do Pinhão; Associação Humanitária dos Bombeiros de Cheires; União de Freguesias de Pópulo e Ribalonga; Construções Torres Macedo. - Peso da Régua - Obviofascínio, Lda. (O Incrível); Centro Comunitário da Casa do Povo de Fontelas. - Sta. Marta de Penaguião - Município de Sta. Marta de Penaguião; Centro Social e Paroquial de S. Miguel de Lobrigos; Restaurante Líder de Aromas; Supermercado Primavera; Supermercado Coviran; União de Freguesias de Lobrigos (S. Miguel e S. João Batista) e Sanhoane; Habipenaguião – Construções Lda., União de Freguesias de Louredo e Fornelos; Lavandaria Douro Service Lda.. - Vila Real - Anjos e Vilela, Lda.; Dibinorte – Distribuição de bebidas; Lar Nossa Sra. Das Dores; Aval & Rigor - Unipessoal Lda; Junta de Freguesia de Lordelo; Pastelaria Nova Pompeia; Centro de Estudos "Os Tagarelas"; Município de Vila Real; Lavandaria Água Viva; Centro Cultural de Lordelo; Santa Casa da Misericórdia de Vila Real; Associação 31 – Lar e Infantário de Vila Real; Associação Empresarial Nervir; Cáritas Diocesana de Vila Real; Padaria Serrana; ComSal Lda.; Centro Social e Paroquial da Campeã; Auto Nunes; Dom Texto – Publicidade; Junta de Freguesia de Folhadela. - Murça - Município de Murça; Junta de Freguesia de Fiolhoso; Santa Casa da Misericórdia de Murça; Viveiros do Prado; Junta de Freguesia de

Tipologias	Parcerias Estabelecidas
	<p>Murça; Fábrica da Paróquia de Murça; Bombeiros Voluntários de Murça; Café Sá Bar.</p> <p>- Mesão Frio - Santa Casa da Misericórdia de Mesão Frio; Município de Mesão Frio; Supermercado Queirós.</p>
Clínica Social	<p>Manteve-se uma Parceria Estratégica com a: Câmara Municipal de Sta. Marta Penaguião.</p> <p>Não foram estabelecidas novas parcerias.</p>
Projetos Cofinanciados pelo INR	<p>Estabeleceram-se 5 parcerias no projeto GAPRIC, no projeto Ganhar Asas não foi formalizada nenhuma parceria, mas informalmente beneficiou-se de duas, abaixo nomeadas:</p> <p>Ganhar Asas: Aero Vip; AAPACDM (Associação Algarvia de Pais e Amigos de Crianças Diminuídas Mentais).</p> <p>GAPRIC – Nervir; Centro Comunitário da Casa do Povo de Fontelas; Lavandaria Douro Service; Lavandaria Água Viva; Junta de Freguesia de Folhadela.</p>
CAARPD	<p>Pretendeu estabelecer-se parcerias estratégicas com entidades dos 4 concelhos de intervenção:</p> <p>Santa Marta de Penaguião: Município de Santa Marta de Penaguião.</p> <p>Mesão Frio: Santa Casa da Misericórdia de Mesão Frio; Município de Mesão Frio; CLDS de Mesão Frio.</p> <p>Peso da Régua: Ainda não foi possível obter resposta do Município do Peso da Régua.</p> <p>Mondim de Basto: Ainda não foi possível obter resposta do Município de Mondim de Basto. Tentou-se promover uma parceria com uma IPSS local, mas esta não considerou uma mais valia a parceria.</p> <p>E, estabeleceu-se também parceria com a APPACDM de Sabrosa com vista a permitir aos clientes a realização de atividades de hipoterapia.</p>

Em suma:

Foram estabelecidos 177 Acordos de Parceria, 26 estratégicos.

Atendendo a todos os serviços e projetos há entidades parceiras em comum, assim ao nível estratégico foram envolvidas 22 entidades, e ao nível funcional foram envolvidas 147 entidades.

Na totalidade, em 2016, envolveram-se formalmente 71 novas entidades, 4 das quais ao nível estratégico.

Mantém-se a dificuldade em encontrar parceiros nas áreas da Inovação ou do Mecenato.

4. Financiadores

A A2000 manteve os financiadores dos serviços formativos e não formativos – considerando apenas que relativamente à formação para pessoas com deficiência mudou o Quadro Comunitário e conseqüentemente algumas regras de funcionamento e financiamento.

Segue-se o quadro com a discriminação por serviço dos seus financiadores:

SERVIÇOS	FINANCIADORES
Formação Profissional para Pessoas com Deficiência e Incapacidade	Estado Português através da Resolução de Conselho de Ministros; Portugal 2020 – POISE Programa Operacional Inclusão Social e Emprego. Organismo Intermédio: IEFP
Gabinete Psicossocial	Município de Santa Marta de Penaguião; 5 Freguesias do Concelho.
Intervenção Precoce na Infância	Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (I.S.S. I.P.)
Centro de Recursos para a Inclusão Profissional	POISE e IEFP
Clínica Social	Município Sta. Marta de Penaguião
Projetos GANHAR ASAS e GAPRIC2	INR – Instituto Nacional para a Reabilitação
CAARPD	Ministério da Solidariedade e Segurança Social

5. 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 2016 registaram-se os seguintes contratos:

- Transitaram 13 contratos do ano anterior;
- Celebraram-se 17 novos contratos por Ajuste Direto Regime Geral;
- Celebraram-se 16 contratos por Ajuste Direto Regime Simplificado.

6. Avaliação de Satisfação dos Stakeholders

6.1 Avaliação de Satisfação dos Clientes dos Serviços Formativos

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	
	Formação para PCDI	Formação Não Financiada
Obter uma taxa de 95% de respostas de satisfação global	96%	100%
Obter uma taxa de 90% de satisfação dos formandos com o desempenho dos formadores	100%	100%

Objetivos Previstos	Tipo	Dados explicativos
Obter uma taxa de 95% de respostas de satisfação global	Formação p/ PCDI	<p>Apresentam-se os dados relativos à avaliação de satisfação discriminados por local de formação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sta. Marta de Penaguião: 99% - Montalegre: 99% - Tabuaço: 99% - Armamar: 100% - Baião: 90%⁽¹⁾ - Resende: 98%⁽²⁾ - Chaves: 95%⁽³⁾ <p>(1) – Baião: neste local as respostas de insatisfação surgiram nos itens relativos ao “Espaço” (54,5%) , mobiliário (63%) e equipamentos (45%).</p> <p>(2) – Resende: neste local as respostas de insatisfação surgiram principalmente no item relativo ao “Espaço (dimensão, temperatura, humidades, etc.)” (30%)</p> <p>(3) – Chaves: as respostas de insatisfação foram dispersas, contudo os itens onde ocorreram 3 (10%) ou 4 pessoas (14%) insatisfeitas foram: “As atividades em que participei aumentaram a minha autonomia” (4 pessoas); “O serviço prestado permitiu-me aumentar a participação na comunidade” (3 pessoas); “Espaço” (3 pessoas)</p>
	FNF	O questionário de avaliação da satisfação não é o impresso da A2000, mas sim do IEFP, pelo que os itens são diferentes, apesar de avaliarem, na generalidade, as mesmas áreas. Não houve respostas de insatisfação, tendo predominado o nível “Muito Bom” seguido do “Excelente”.



Objetivos Previstos	Tipo	Dados explicativos
Obter uma taxa de 90% de satisfação dos formandos com o desempenho dos formadores	Formação p/ PCDI	<p>Apresentam-se os dados relativos à avaliação de satisfação discriminados por local de formação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sta. Marta de Penaguião: 100% - Baião: 99,8% - Resende: 100% - Chaves: 99,8% - Montalegre: 100% - Tabuaço: 100% - Armamar: 100% <p>Os formandos revelam satisfação com o desempenho dos formadores, mas não deixam de apontar alguns itens com avaliação "Precisa Melhorar", em dois locais, a quatro formadores (3 em Baião e 1 em Chaves).</p>
	FNF	<p>O questionário de avaliação da satisfação não é o impresso da A2000, mas sim do IEFP, pelo que os itens são diferentes, apesar de avaliarem, na generalidade, as mesmas áreas. Não houve respostas de insatisfação, tendo predominado o nível "Muito Bom" seguido do "Excelente".</p>

6.2 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 2015-2016, e dizem respeito às crianças cujo processo foi gerido pelos técnicos da A2000.

Objetivos Previstos	Taxa de Concretização dos Objetivos				
	GPS ⁽¹⁾		Projetos cofinanc INR	IPI ⁽²⁾	CRIP
	O.S.	E.C.			
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global	97%	100%	98%	100%	98%
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação quanto ao desempenho dos técnicos	100%	100%	100%	100%	98%

Nota:

(1) – O.S. – Oficina dos Sorrisos

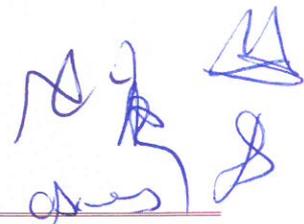
E.C. – Espaço de Convívio

(2) – A taxa apresentada pela IPI é medida no final de cada ano letivo e não no final do ano civil.

Objetivos Previstos	Tipo	Dados explicativos
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global	GPS	Nenhum dos clientes dos Espaços de Convívio manifestou insatisfação por qualquer um dos itens avaliados. Já na Oficina dos Sorrisos, um dos clientes mostrou-se insatisfeito relativamente ao serviço prestado, pois as atividades não vão de encontro às suas expectativas.
	Projetos Cofinanc. INR	Em ambos os projetos predominam as respostas de satisfação. Ganhar Asas: um cliente manifestou insatisfação quanto ao facto de no Zoomarine a bancada ter difíceis acessibilidades para cadeira de rodas. GAPRIC2: ocorreram respostas de insatisfação de um cliente, relativas à necessidade de ter mais autonomia (mas na realidade a família para a deixar frequentar a ação, colocou a condição de mantermos o controle).
	IPI	As respostas da avaliação de satisfação dos clientes centraram-se nos itens de Satisfaz e de Satisfaz Muito, sendo que 72% das respostas correspondem à avaliação de Satisfaz Muito.
	CRIP	No CRIP apenas 1 cliente se mostrou insatisfeito relativamente ao serviço, visto que pretendia uma integração profissional rápida - por carência económica – o que não se concretizou.
Obter uma taxa de 90% de satisfação dos clientes com o desempenho dos técnicos	GPS	Os clientes dos Espaços de Convívio referem que existe uma boa relação entre técnicos e clientes (78% muito satisfeito e 22% satisfeito). Os clientes da Oficina dos Sorrisos também não apresentam constrangimentos face à relação entre técnicos e clientes (88% muito satisfeito e 13% satisfeito). Segundo os clientes dos Espaços de Convívio os técnicos executaram de forma adequada e responsável todas as intervenções (74% muito satisfeito e 26% satisfeito). Os clientes da Oficina dos Sorrisos também não estão insatisfeitos face à intervenção e responsabilidade dos técnicos (75% muito satisfeito e 25% satisfeito).
	Projetos Cofinanc. INR	Em ambos os projetos não ocorreram respostas de insatisfação neste item.
	IPI	As respostas da avaliação de satisfação dos clientes centraram-se nos itens de Satisfaz e de Satisfaz Muito, sendo que 59% das respostas correspondem à avaliação de Satisfaz Muito e 41% de Satisfação.
	CRIP	Os clientes referem que existe uma boa relação entre técnicos e clientes (79% muito satisfeito e 21% satisfeito) Os técnicos executaram de forma adequada e responsável todas as intervenções (84% muito satisfeito, 14% satisfeito e 2% pouco satisfeito – um cliente referiu que os técnicos são muito exigentes)

6.3 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	Taxa de Concretização dos Objetivos	
	Formação Prof. p/ PCDI	Formação Não Financiada
Colaboradores Externos: Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global	100%	100%
Colaboradores Internos: Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global	89% ⁽¹⁾	

Nota:

– Ocorreram 11% de respostas de insatisfação, principalmente nos itens relacionados com a “Mudança”, “Motivação”, “Descentralização”.

6.4 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.

Objetivos Previstos	Taxa de Concretização dos Objetivos	Dados explicativos
PARCEIROS:		
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global, dos parceiros	98%	<p>Cada serviço aplicou o questionário aos seus parceiros, apesar de alguns serem em comum, como os serviços são diferentes, e os técnicos também, entendeu-se que era o melhor.</p> <p>Foram aplicados 140 questionários – aos parceiros recentes não se aplicou.</p> <p>No serviço de Formação profissional ocorreram cerca de 2% de respostas de “Pouco satisfeito” dispersas por diferentes itens.</p> <p>No serviço CRIP, ocorreram cerca de 2% de respostas “Pouco satisfeito” no item “Conhece os serviços da A2000” – este serviço trabalha com parceiros de fora do concelho que não conhecem a A2000.</p>
Obter uma taxa de 90% de satisfação do parceiro com o seu taxa de participação	99%	<p>Na Formação Profissional 1 parceiro referiu estar “Pouco satisfeito” com a sua taxa de participação.</p> <p>Nos restantes serviços não houve respostas de insatisfação.</p>
A2000:		
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global, por parte dos técnicos da A2000	86%	<p>Este objetivo resulta da composição de uma taxa que envolve 3 itens que apresentaram as seguintes percentagens: “O Parceiro foi Proativo?” (61%); “O Parceiro apresentou constrangimentos que impedem a continuação</p>

Objetivos Previstos	Taxa de Concretização dos Objetivos	Dados explicativos
		da parceria?" (0%); O Parceiro apresentou constrangimentos que dificultaram a concretização dos Obj.?" (4% - este resultado advém da avaliação dos parceiros do CRIP, pois alguns não aceitam a integração profissional dos clientes).
Obter uma taxa de 95% de satisfação dos técnicos face ao contributo dos parceiros	99,4%	O inquérito foi alterado e a questão que respondia a este objetivo foi alterada. Assim, usamos a questão sobre a taxa de eficácia (em que é eficaz o parceiro que cumpriu 90% dos objetivos) e apenas 1 não foi eficaz.
Obter uma taxa de 90% de concretização dos objetivos das parcerias	99%	Foram atribuídos aos parceiros 227 objetivos e eles concretizaram 226.

Nota: Em 2016, comparativamente com anos anteriores, os parceiros foram vistos pelos técnicos como tendo maior pro-atividade. Mais uma vez os parceiros estratégicos foram em número muito menor e não houve parceiros de Inovação nem de Mecenato.

6.5 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.

Objetivos Anuais	Taxa de Concretização dos Objetivos	Dados Explicativos
FORNECEDORES:		
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global dos fornecedores	100%	O questionário foi enviado aos 30 fornecedores/prestadores de serviço da A2000. Contudo, apenas 19 responderam. Na avaliação feita pelos fornecedores/ prestadores de serviços não ocorreram respostas de insatisfação, predominando, as respostas de "Muito Satisfeito" em todos os critérios de avaliação. Os fornecedores classificam a A2000 entre os níveis "Ótimo" e "Bom" cliente.
A2000:		
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global da A2000	100%	Da avaliação efetuada aos 30 fornecedores/ prestadores de serviços do ano de 2016 (onde se incluem os 4 formadores externos que desempenharam funções de formador), conclui-se que os fornecedores do ano de 2016 satisfizeram as necessidades da A2000, não ocorreram reclamações junto dos mesmos.

Nota: Cerca de 50% das operações da A2000 decorrem em instalações cedidas gratuitamente tal como os serviços de internet, pelo que nalguns casos o “sinal” de internet não é suficiente para a utilização exigida pela A2000. Este problema será corrigido futuramente.

6.6 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.

Neste Relatório e Contas é significativa a avaliação efetuada pelos Financiadores, por isso foram estabelecidos objetivos a alcançar, por parte da A2000.

A avaliação efetuada pela A2000 também foi efetuada, mas sem metas a alcançar, apenas com um intuito informativo, que abaixo se expressa, após o quadro com a taxa de concretização dos objetivos previstos no Programa de Ação.

Objetivos Previstos	Taxa de Concretização dos Objetivos	Dados Explicativos
FINANCIADORES:		
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global, dos financiadores	100%	Enviaram-se <u>12 questionários</u> para: as 5 Freguesias, Município de Sta. Marta de Penaguião, Segurança Social (Centro Distrital), INR, IEFP-Vila Real, IEFP – Lisboa, IEFP-Porto, POISE OI NORTE – apenas as Juntas de Freguesia e o Município de Santa Marta responderam, num total de <u>6 respostas</u> .
Obter uma taxa inferior a 5% de reclamações/não conformidades	0%	Não houve reclamações por parte dos financiadores.

Nota: Na avaliação dos financiadores efetuada pela A2000 a satisfação predomina, exceto relativamente ao POISE que, no que concerne à formação profissional mantém uma plataforma digital que não funciona completamente e que assim não permite executar todos os procedimentos.

6.7 Avaliação de Satisfação dos Voluntários/A2000

Neste ano de 2016 a A2000 teve dois voluntário que em dezembro efetuaram a avaliação de satisfação, relativamente à A2000 e, esta efetuou a avaliação de satisfação quanto ao serviço prestado por eles.

Objetivos Previstos	Taxa de Concretização dos Objetivos
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global dos voluntários	100%

Saliente-se que a equipa técnica da A2000 também se encontra satisfeita com a prestação dos seus voluntários, não tendo colocado qualquer avaliação negativa ou constrangimento.

7. Avaliação de Impacto, pelos Stakeholders

7.1 Avaliação de Impacto pelos Clientes da Formação

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 da Formação Profissional para pessoas com deficiência ou incapacidade, as quais se apresentam aqui.

Objetivos Previstos	Taxa de Concretização dos Objetivos	
	Formação Profissional p/ PCDI ⁽¹⁾	CRIP ⁽²⁾
Obter uma taxa de 70% de integração profissional dos clientes com incapacidade, dos serviços formativos	41%	33%
Na Avaliação de Impacto, obter uma taxa de 90% de Utilidade dos conteúdos ministrados	100%	100%
Obter uma taxa de 60% de respostas de aplicabilidade no local de trabalho, dos conhecimentos adquiridos na formação pelos formandos empregados ⁽¹⁾	100%	100%

Notas:

(1) – Formação Profissional: O total de inquiridos (54 ex-formandos, menos 2 que emigraram e não foi possível contactá-los) referiu que os conteúdos ministrados nas formações foram úteis, mas atribuíram diferentes razões a essa utilidade, apresentamos as mais enumeradas por ordem decrescente:

- Obtenção de Recursos Económicos: **81%**
- Aumento dos Conhecimentos Profissionais: **78%**
- Aumento do grupo de amigos: **76%**
- Aumento da autoestima: **72%**
- Aumento da autonomia e capacidade de resolução de problemas: **59%**



(2) – Realizou-se avaliação de impacto a 27 clientes do CRIP (que terminaram intervenção no primeiro semestre de 2016). Responderam ao inquérito 21 pessoas. As quais referiram as aprendizagens foram úteis, mas atribuíram diferentes razões a essa utilidade, apresentamos as mais enumeradas por ordem decrescente:

- Aumento dos Conhecimentos Profissionais: **71%**
- Obtenção de Recursos Económicos: **67%**
- Integração no mercado de trabalho: **38%**

7.2 Avaliação de Impacto dos Colaboradores

Objetivos Previstos	Taxa de Concretização dos Objetivos
Obter uma taxa de 95% de satisfação quanto à interferência positiva do trabalho na vida do colaborador (“Realização pessoal” e “Trabalho e espaço de vida”)	75%
	<p><u>Explicação:</u> Realização Pessoal – ocorreram 92% de respostas de satisfação. Trabalho e Espaço de vida – nos 5 itens envolvidos ocorreram 68% de respostas de insatisfação.</p>

7.3 Avaliação de Impacto dos Parceiros

Objetivos Previstos	Taxa 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” ⁽¹⁾)	<p>Todos os parceiros responderam e escolheram em média 3 áreas onde consideram que a A2000 tem impacto:</p> <p style="text-align: center;">Inclusão das PCDI Formação Profissional Dinamização de atividades sociais</p>

Nota:

(1) – O questionário foi alterado e a questão que antes era direta para saber se o parceiro estava satisfeito com o impacto da A2000 na sociedade, agora pretende discriminar as respostas quanto às áreas onde os parceiros consideram que a A2000 tem mais impacto.

7.4 Avaliação de Impacto dos Fornecedores

Objetivos Previstos	Taxa de Concretização dos Objetivos
Obter uma taxa de 80% de satisfação na questão "Em que medida classifica a A2000 no conjunto dos seus clientes?"	100%
	Quando questionados sobre a classificação da A2000 no conjunto dos seus clientes: - 74% dos fornecedores consideram a A2000 um "Ótimo" cliente. - 26% consideram a A2000 um "Bom" cliente.

7.5 Avaliação de Impacto dos Voluntários

Objetivos Previstos	Taxa 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%
	<u>Explicação:</u> Realização Pessoal – nos 4 itens envolvidos ocorreram 100% de respostas de satisfação. Trabalho e Espaço de vida – nos 4 itens envolvidos ocorreram 100% de respostas de satisfação. Pode afirmar-se que os 2 voluntários vêm o voluntariado como uma "interferência" positiva nas suas vidas.



CAPÍTULO 3 – RECURSOS ENVOLVIDOS

1. Recursos Humanos

1.1 Apreciação dos Recursos Humanos

Em 2016, ocorreu uma mobilidade significativa no quadro de pessoal, como se pode observar nos pontos abaixo, devido à instabilidade criada pelo fim do POPH e início do POISE - Programa Operacional Inclusão Social e Emprego – Portugal 2020.

1.1.1 Recursos Humanos transitados de anos anteriores e contratados em 2016

O quadro que se segue apresenta os colaboradores que transitaram de anos anteriores e os recrutados e contratados em 2016:

Recursos Humanos	Nº de Colaboradores			Regime Contratual
	2015	2016	a 31/12/2016	
Revisor Oficial de Contas	1	1	1	Prestação de Serviços
Técnico Oficial de Contas	1	1	1	Prestação de Serviços
Diretor Executivo	1	1	1	Contrato
Diretora Técnica	1	1	1	Contrato
Chefe de Serviços Administrativos	1	1	1	Contrato
Assistente Administrativo	2	2	2	Contrato
Psicóloga ⁽¹⁾	4	6	4	Contrato
Psicólogo ⁽¹⁾	1	1	0	Prestação de Serviços
Terapeuta Ocupacional ⁽²⁾	1	1	0	Contrato
Fisioterapeuta ⁽²⁾	1	2	1	Contrato
Terapeuta da Fala ⁽²⁾	1	2	1	Contrato
Técnica Superior de Serviço Social ⁽³⁾ (TSSS)	2	4	3	Contrato
Técnico de Acompanhamento e Inserção (TAI)	1	4	4	Contrato
Formador Interno ⁽⁴⁾	5	5	3	Contrato
Professor do 1º Ciclo	6	5	5	Contrato
Formador Externo ⁽⁵⁾	0	4	2	Prestação de Serviços
Técnico de Informática	1	1	1	Contrato
Técnico de Multimédia	1	1	1	Contrato
Educadora Social	0	1	1	Contrato
Auxiliar de Serviços Gerais ⁽⁶⁾	2	3	2	Contrato
Total	33	44	35	

Neste ano de 2016 ocorreram as seguintes mudanças no quadro de recursos humanos:

- (1) – Psicólogas: uma rescindiu o contrato, outra terminou a Prestação de Serviços. Ocorreu a contratação de três Psicóloga, duas para o CRIP (uma delas apenas esteve uma semana ao serviço) e outra para a Formação Profissional.
- (2) – As 3 Terapeutas, em diferentes momentos do ano, pediram a rescisão do contrato, foram substituídas apenas duas: a Fisioterapeuta e a Terapeuta da Fala.
- (3) – Ocorreu a rescisão de contrato com uma TSS e em setembro contratou-se outra.
- (4) – Um formador pediu a rescisão no 1º trimestre.
- (5) – Dois formadores externos foram contratados para formadores internos.
- (6) – Uma Auxiliar terminou o contrato e foram efetuadas duas novas contratações (uma para a sede e outra para Chaves).

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

Recursos Humanos	Nº de Colaboradores		Regime Atual
	2015	2016	
Auxiliar de Serviços Gerais	2	2	Contrato de Emprego Inserção (IEFP)
Voluntários	1	2	Contrato de Voluntariado
Terapeuta da Fala	1	--	Estágio Emprego
Psicomotricista	1	--	Estágio Emprego
Informático	1	--	Estágio Emprego
Técnica de Multimédia	1	--	Estágio Emprego
Psicóloga	1	1	Estágio Emprego
Gerontóloga	1	--	Estágio Emprego
Animador Sociocultural ⁽¹⁾	1	2	Estágio Emprego
Técnico de Serviço Social ⁽¹⁾	1	2	Estágio Emprego
Técnico Administrativo	--	1	Estágio Emprego
Total	11	10	

Nota:

- (1) – Dois Estágios Emprego (Animador Sociocultural e Técnico de Serviço Social) transitaram para 2016.

Em suma: Em 2016:

→ Ocorreram 7 rescisões (Terapeuta Ocupacional, Fisioterapeuta, Terapeuta da Fala, Técnico de Serviço Social, Psicólogo, Formador Interno, Auxiliar de Serviços Gerais) e o término de uma Prestação de Serviços (Psicólogo).

→ Contrataram-se 11 novas pessoas (Fisioterapeuta, Terapeuta da Fala, Animador Sociocultural, dois Técnicos de Serviço Social, dois Psicólogo, dois Auxiliar de Serviços Gerais e dois Formadores Internos – um anteriormente tinha sido formador externo). Destas 11 pessoas, duas foram contratadas no final do Estágio Emprego – Educadora Social e Técnica de Serviço Social

→ Houve contratação de 4 formadores externos, dois passaram a internos, sendo que 1 apenas o foi durante 3 meses (setembro a novembro) e depois voltou a externo.

→ Três colaboradores mudaram de funções: eram formadores internos e passaram para Técnico de Acompanhamento e Inserção.

Assim, previu-se a contratação em 2016 de 6 novos colaboradores, mas foram 11, pois a atividade foi maior do que o previsto.

1.2 Assiduidade dos colaboradores

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

Segue-se a descrição dos objetivos previstos e executados no ano de 2016:

Objetivos Previstos	Percentagem Obtida	Dados Explicativos
Os Colaboradores Internos devem obter uma taxa de ausências inferior a 2,5%	1,6%	Baixa Médica: 408h Nojo: 72h Licença de Maternidade: 1896h Faltas Justificadas: 408,5h Volume de Horas trabalhadas: 54292h – 2784,3h=51507,7h (taxa de ausência: 5,13%) Se não forem incluídas as duas licenças de maternidade a taxa de ausência será de 1,6%.
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 foi de 1,6% - abaixo do previsto – pois não se consideraram as duas licenças de maternidade, uma vez que estas pessoas foram substituídas. **Quanto aos restantes objetivos cumpriram-se.**

1.3 Plano de Desenvolvimento do Colaborador Interno

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

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.

Também anualmente, se avalia o desempenho de todos os colaboradores internos, em termos de competências e de objetivos (organizacionais, de equipa e individuais). Paralelamente o colaborador define as suas necessidades formativas.

Neste ponto expressa-se a taxa de concretização dos objetivos definidos para alcançar no percurso profissional dos colaboradores internos, durante 2016.

O quadro abaixo apresenta a taxa de concretização dos objetivos:

Objetivos Anuais Previstos	Taxa de Concretização dos Objetivos	Dados
Obter uma taxa de 80% de execução do Plano de Formação dos colaboradores	60%	<p>Os 24 colaboradores quando auscultados, acerca das necessidades formativas solicitaram 19 ações de formação.</p> <p>A A2000 no seu Plano de Formação para os Colaboradores propôs 20, pois incluiu "Clima e Cultura Organizacional" (a qual se concretizou) e das 19 solicitadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - efetuaram-se 6 (32%) o que equivale a 80 horas ministradas, o que resultou num volume de 1123 horas - o número de pessoas que frequentaram estas ações foi superior ao previsto. <p>Em termos globais cumpriu-se 35% das ações do Plano de Formação, porém outras ações foram frequentadas que não estavam propostas no Plano inicial, a salientar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - foram frequentadas 13 ações não previstas - 215 horas ministradas o que resultou num volume de 397horas. <p>Se somarmos as 20 ações previstas inicialmente no Plano de Formação, mais as 13 não previstas que se realizaram, temos uma execução de 60% do Plano de Formação Global.</p> <p>Todos os colaboradores frequentaram formação - os 24 que estavam no 1º semestre e os 10 que entraram no 2º semestre. Em média cada um frequentou 44,7horas, sendo que a menor frequência foi de 7 horas e a maior foi de 145 horas.</p>

Objetivos Anuais Previstos	Taxa de Concretização dos Objetivos	Dados
Obter uma taxa de 70% de execução da formação externa prevista no Plano de Formação dos colaboradores	65%	<p>No Plano de Formação propuseram-se 20 ações:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 10 ações para serem realizadas por entidades externas, contudo uma foi ministrada internamente. As restantes 9 não se efetuaram. - 10 ações previstas serem ministradas internamente, duas foram por entidades externas e 4 internamente. <p>Da formação prevista no Plano, apenas 20% foi externa. Porém, Ocorreram 13 ações não previstas, das quais 12 foram ministradas externamente.</p> <p>No total foram frequentadas externamente 15 ações, das 23 possíveis (65%).</p>
Obter uma taxa de 95% de cumprimento das competências da Avaliação de Desempenho	98,4%	<p>Os 19 colaboradores avaliados conseguiram 98,4% de avaliações positivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 88% de avaliações "Cumpre" - 10,4% de avaliações "Supera" - 1,6% de avaliações "Precisa Melhorar" <p>As competências com maior % de "Supera" foram: "Autonomia" e "Trabalho em Equipa". (Relativamente ao ano anterior diminuíram as avaliações "Supera" a aumentaram as "Precisa Melhorar")</p>
No total das avaliações, obter uma taxa inferior a 5% de respostas "Precisa Melhorar"	1,6%	<p>Em termos globais, nos 19 colaboradores avaliados, ocorreu 1,6% de avaliações "Precisa Melhorar" e não ocorreu qualquer avaliação de nível "Não Cumpre". As competências com maior % de "Precisa Melhorar" foram "Organização" e "Comunicação".</p>
Obter uma taxa de 90% de retenção dos colaboradores	82%	<p>Durante 2016 ocorreu a rescisão de 8 contratos, dos 20 contratos a termo: 4 por iniciativa própria; 4 por iniciativa da A2000. Em 44 colaboradores que prestaram serviço em 2016, esses 8 significam que ocorreu uma retenção de 82%.</p>

O quadro acima revela que o cumprimento do Plano de Formação interno ficou aquém do esperado, ocorreu uma taxa de rotatividade superior ao ano anterior.

Contudo, pode acrescentar-se que o número de colaboradores efetivos aumentou (face ao ano anterior) e, a avaliação de desempenho revela uma percentagem baixa de avaliações "Precisa Melhorar".

1.4 Envolvimento na Gestão

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

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

Segue-se o quadro de objetivos:

Objetivos Previstos	Taxa de Concretização dos Objetivos	
Efetuar mensalmente reuniões gerais de colaboradores para disseminar a cultura organizacional, o empowerment, e a promoção de medidas de qualidade	4 reuniões gerais de colaboradores (trimestralmente)	
Obter mais de 40 sugestões de melhoria de colaboradores	85%	34 Sugestões de colaboradores

Os objetivos apenas foram cumpridos parcialmente e, dado que nos últimos 3 anos nunca se cumpriram, pode deduzir-se que ou são muito ambiciosos ou inadequados, pelo que serão alterados no próximo ano.

2. Recursos Físicos

No ano de 2016 a formação profissional decorreu em 8 concelhos, mais 2 do que no ano anterior. Tinha-se previsto que um dos concelhos fosse Mirandela, mas foi Armamar, pois houve a solicitação, por parte da autarquia daquele concelho de uma resposta na área da deficiência, pois não tinham nenhuma. Portanto, os concelhos abrangidos foram: Sta. Marta de Penaguião, Montalegre, Chaves, Baião, Resende, Tabuaço, Armamar e Vila Pouca. Assim, mantiveram-se os 6 espaços (nos concelhos de Sta. Marta de Penaguião, Montalegre, Chaves, Baião, Resende, Tabuaço) e no caso de Armamar a autarquia encontrou o local e fez uma cedência à A2000; no caso de Vila Pouca ocorreu um aluguer.

Saliente-se ainda que a Câmara Municipal de Sta. Marta de Penaguião cedeu à A2000 mais uma loja, para constituir um gabinete de técnicos.

No âmbito do CAARPD, o Agrupamento de Escolas EB 2, 3 de Sta. Marta de Penaguião e o CLDS de Mesão Frio cederam salas para a realização de atividades.

Segue-se a descrição dos recursos físicos utilizados por projeto da A2000, em 2016:

LOCAIS	Cedência/Aluguer Em 2016	Espaços em Dezembro	Serviços
Sta. Marta Penaguião	Sede da A2000	As instalações da sede comportam: 2 Salas de formação teórica com acesso à internet 1 Sala de formação em culinária, equipada com os equipamentos de cozinha 1 Sala de serviços administrativos 3 Gabinetes de apoio técnico 1 gabinete equipado para 6 técnicos 1 sala de reuniões 1 Sala de arrumos 1 Sala de arquivo 5 WC	Formação Profissional
	Aluguer Alberto Cardoso	1 Salas de formação teórica com acesso à internet 2 Gabinetes de apoio técnico 1 WC	
	Cedência Câmara Municipal	1 Gabinete de Técnicos 1 WC	
Baião	Cedência Câmara Municipal	1 Sala de formação de TIC 1 Sala de formação teórica 1 Sala de formação em culinária 2 WC	Formação Profissional
Resende	Cedência Casa do Povo	1 Sala de formação teórica 1 WC	Formação Profissional
	Cedência Grupo "Os Moleiros" de Cárquere	1 Sala de formação em culinária 2 WC	Formação Profissional
Chaves	Aluguer Sta. Casa Misericórdia	2 Sala de formação teórica 1 Sala de formação em culinária 1 Gabinete 2 WC	Formação Profissional
Montalegre	Aluguer CERCIMONT	2 Sala de formação teórica 1 Sala de formação em culinária 1 Gabinete 2 WC	Formação Profissional
Tabuaço	Cedência C.M. Tabuaço	2 Sala de formação teórica 1 WC	Formação Profissional
Armamar	Cedência C.M. Armamar	1 Sala de formação teórica 2 WC	Formação Profissional
Vila Pouca de Aguiar	Aluguer Bombeiros Voluntários VPA	1 Sala de formação teórica 2 WC	Formação Profissional
Sever	Cedência Câmara Municipal	Escola do Gundeiro (2 salas) 3 WC	GPS

LOCAIS	Cedência/Aluguer Em 2016	Espaços em Dezembro	Serviços
União de Freguesias de Louredo e Fornelos	Cedência União de Freguesias	Sala de Louredo + 2 WC Sala de Fornelos + 3 WC	GPS
Fontes	Fundação Dr. Carneiro Mesquita Sala da Junta ⁽¹⁾	Sala multiusos; 2 WC 1 Sala; 1 WC	GPS
Alvações do Corgo	Cedência Freguesia	Sala 2 WC	GPS
União de Freguesias de Lobrigos	Cedência EB1Vila Maior	Sala 1 WC	GPS
Sta. Marta de Penaguião	Cedência Agrupamento de Escolas EB2,3	1 Sala de atividades 1 WC	CAARPD
Mesão Frio	Cedência CLDS	1 Sala de atividades 1 WC	CAARPD
Banduge	Cedência Câmara Municipal	Oficina de carpintaria Escritório 2 WC	Carpintaria DESATIVADA
Sta. Marta Penaguião	Cedência Câmara Municipal	1 Sala 1 WC	Clínica Social

Nota:

- (1) – No último trimestre as instalações utilizadas pelo Espaço de Convívio de Fontes deixaram de ser da Fundação Carneiro Mesquita e passaram a ser na Junta de Freguesia.

Em suma, no que diz respeito aos espaços físicos cumpriu-se o que estava previsto no Programa de Ação, tendo aumentado pelo facto do CAARPD ter sido aprovado – o que não estava previsto.

Ainda durante 2016 foram adquiridos múltiplos equipamentos, devido aos novos cursos em funcionamento, segue-se a sua descrição:

Equipamentos	Nº	Local	Serviços
Quadro Branco	2	Armamar, Vila Pouca de Aguiar	T.O. 3.01
Armário Metálico	1	Vila Pouca de Aguiar	T.O. 3.01
Mesa Escolar de Formação	22	Sede, Vila Pouca de Aguiar	T.O. 3.01
Cadeiras	42	Sede, Vila Pouca de Aguiar	T.O. 3.01
Cadeira Operativa	11	Sede, Vila Pouca de Aguiar	T.O. 3.01
Secretárias	4	Sede	T.O. 3.01
Bloco de gavetas	4	Sede	T.O. 3.01
Conveteores	1	Tabuaço	T.O. 3.01
Computadores portáteis	25	Sede (os antigos da Sede foram para Armamar)	T.O. 3.01

Equipamentos	Nº	Local	Serviços
Videoprojectores	5	Sede	T.O. 3.01
Computadores fixos	3	Sede	T.O. 3.01
Microondas	2	Sede, Armamar	T.O. 3.01
Armário Metálico	1	Sede	T.O. 3.01
Estante metálica	2	Sede	T.O. 3.01
Aquecedores	2	Sede	T.O. 3.01
Mesa de Reunião	1	Sede	T.O. 3.01
Balança WC	1	Sede	T.O. 3.01
Quadro de Cortiça	3	Sede	T.O. 3.01
Material Avaliação Psicológica (CEGOC)	1	Sede	T.O. 3.01

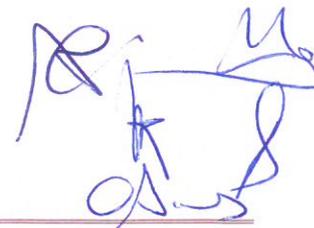
Com os novos locais de formação (Armamar e Vila Pouca de Aguiar) e o alargamento do espaço da sede da A2000 (uma loja cedida pelo Município de Sta. Marta de Penaguião ocorreu uma redistribuição dos equipamentos e mobiliários, tendo que ser adquiridos novos para completar as necessidades.

Segue-se o quadro com as viaturas da A2000:

Viaturas	Adquiridos em 2016	Nº	Local	Serviços
Viatura de 9 lugares	--	3	2 na sede da A2000 1 em Baião	Formação Profissional
Viatura de 5 lugares	2	4	Sede da A2000	Formação Profissional, CRIP, IPI
Viatura de 2 lugares	--	2	Sede da A2000	Formação Profissional, CRIP, IPI

Quanto às viaturas, saliente-se que foram adquiridas duas viaturas usadas de 5 lugares, para deslocação em serviço e para todos os polos da A2000.

Refira-se que todas as viaturas estiveram maioritariamente (cerca de 95%) ao serviço da Formação Profissional e só uma parte reduzida ao serviço do CRIP e IPI. Nos restantes serviços os transportes são garantidos pelo Município, Freguesias e restantes parceiros.



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 eficácia na gestão da inovação requer múltiplas atividades para monitorar e interpretar corretamente a dinâmica do ambiente, selecionar o conjunto de ameaças/oportunidades a que a organização deve responder, planear os meios para dar as respostas corretas e implementar adequadamente as mudanças requeridas.

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

Em 2016, a A2000 manteve os seus procedimentos no âmbito da qualidade, tendo ocorrido uma visita de acompanhamento da LusoAenor, pela norma ISO: 9001.

Neste seguimento, a A2000 promoveu a implementação de melhorias a vários níveis:

➤ **Serviços:**

- Foram aprovados pelo INR dois projetos. Um foi a replicação do que já havia ocorrido em 2015 - Gabinete de Apoio a Programas Incluídos na Comunidade (GAPRIC2) – e outro foi novo – Ganhar Asas (Viajem de avião ao Algarve com visita ao Zoomarine).
- Foi aprovada a expansão da Formação Profissional para pessoas com incapacidade para dois novos concelhos (Armamar e Vila Pouca) e foi aprovado o aumento do número de cursos para os restantes 6 locais.
- Ao nível dos Espaços de Convívio na maior freguesia de Sta. Marta de Penaguião, passou a desenvolver-se atividades em dois locais: Vila Maior e Sta. Marta.
- Em dezembro foi iniciado um novo serviço – CAARPD – cuja candidatura à Segurança Social tinha ocorrido em 2015.

- ### ➤ **Marketing:**
- em 2016, a A2000 manteve iniciativas provenientes de 2015 (Doador do mês, eventos realizados em colaboração com as IPSS's do concelho), promoveu a venda de espaço de publicidade na newsletter para angariação de fundos e estabeleceu novas parcerias estratégicas que prestaram apoio financeiro ou de recursos físicos; o Presidente da A2000 foi eleito para o lugar de Vice-Presidente da Direção da UDIPSS – Vila Real e manteve-se no lugar de Tesoureiro da Direção da FORMEM.

- ### ➤ **Processos:**
- com a expansão do projeto formativo para pessoas com incapacidade, a A2000 reorganizou as responsabilidades dos colaboradores, pois dividiu o projeto em dois, atribuindo a responsabilidade a duas técnicas, por forma a solucionar as dificuldades sentidas e permitir uma maior aproximação aos clientes e colaboradores que trabalham fora da sede.

- ### ➤ **Organizacional e de Gestão:**
- ocorreram melhoramentos ao nível dos espaços de trabalho, aquisição de viaturas, aquisição de equipamentos que visam, de um modo geral, melhorar as condições de trabalho, estimulando o desempenho e a promoção das competências e atitudes por parte dos colaboradores, assim

como de toda a organização no sentido de aumentar a produtividade, mantendo sempre em vista a sustentabilidade financeira. Ao nível da Gestão das Pessoas e das Relações de trabalho ocorreram ações de formação interna e reuniões com o objetivo de promover uma cultura organizacional partilhada e uniformemente vivida.

Face ao exposto analisam-se os objetivos previstos alcançar em 2016, na área da inovação:

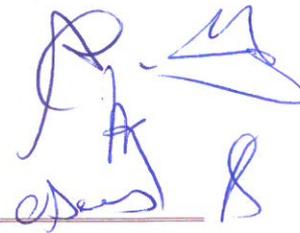
Objetivos Previstos	Dados Explicativos	Taxa de Concretização dos Objetivos
Serviços: Monitorizar a introdução de melhorias/mudanças significativas nos novos referenciais/ manuais formativos	Na Formação Profissional para PCDI foi criado um novo referencial, o qual foi implementado a partir de abril mas ainda não há resultados.	--
Obter uma taxa 20% de novas candidaturas aprovadas pelos financiadores	<p>Provenientes de 2015, vinham 2 candidaturas que só em 2016 se soube o resultado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fundação PT – oferta de material informático (Aprovada) - Segurança Social – CAARPD (Aprovada) <p>Em 2016 apresentaram-se 10 candidaturas, 5 das quais foram aprovadas e 3 não, as restantes aguarda-se resposta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - INR - GAPRIC e Ganhar Asas (Aprovadas) - Novo Banco Crowdfunding (Concretizado) - PO ISE – T.O. 3.01, Formação Inicial e Formação Contínua (Aprovadas) - Formação Modular para empregados e desempregados (Não aprovada) - BPI Capacitar (Não aprovado) - Rockinlaw (Não aprovado) - Fundação Montepio - Frota Solidária (sem resposta à data) - Formação Modular para DLD's (sem resposta à data) 	70%
Obter uma taxa de execução de 75% dos serviços concebidos	<p>Para 2016 houve conceção de 2 serviços (Ganhar Asas e Formação Contínua para PCDI) e outro que foi concebido em 2015 (CAARPD), mas esperava aprovação e iniciou-se em 2016.</p> <p>Ocorreram também melhorias, mas não inovações:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implementou-se novamente o GAPRIC. - Foi alargado o serviço de formação da T.O. 3.01 a dois novos concelhos. - O Espaço de Convívio de Lobrigos foi replicado em Vila Maior (localidade da mesma freguesia). 	100%

Objetivos Previstos	Dados Explicativos	Taxa de Concretização dos Objetivos
<p>Obter uma taxa de 40% de adesão dos parceiros ao novo serviço</p>	<p>- FP – iniciou-se atividade formativa em Armamar e Vila Pouca de Aguiar e os parceiros contactados aderiram (Câmara Municipal de Armamar e Fundação Gaspar e Manuel Cardoso; Centro Social N.º Sra. Do Extremo, Bombeiros Voluntários de Vila Pouca de Aguiar).</p> <p>Ao nível da FPCT, esta abrangeu 119 formandos (47 transitados) efetuaram-se 126 prospeções, mas 37 não aceitaram a proposta de FPCT.</p> <p>- GAPRIC2 – os 6 parceiros contactados aderiram.</p> <p>- Ganhar Asas – apesar de não se ter estabelecido formalmente a parceria, obteve-se colaboração financeira (preços especiais) do Zoomarine e da Aerovip, bem como a Associação Algarvia de Pais e Amigos da Criança Diminuída Mental que deu alojamento ao grupo.</p> <p>- CRIP – ao nível da FPCT, efetuaram-se 34 prospeções e 9 entidades rejeitaram a possibilidade de inserir em FPCT um cliente.</p> <p>- CAARPD – foram propostas 7 parcerias (Município de Santa Marta de Penaguião, Município de Mondim de Basto, Município da Régua, Santa Casa da Misericórdia de Mesão Frio, CLDS de Mesão Frio, APPACDM - Sabrosa, ASAD (Mondim)). Uma não aceitou; 4 foram formalizadas e 2 estão pendentes.</p> <p>Resumo: na totalidade dos serviços foram contactadas 180 entidades para serem parceiras na prestação de serviços, aceitaram 131.</p>	<p>73%</p>

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

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

Objetivos Previstos	Dados Explicativos	Taxa de Concretização dos Objetivos
<p>Marketing: Aumentar em 5% a receita com as atividades angariação de fundos</p>	<p>Em 2016 conseguiu-se uma receita de angariação de fundos superior ao ano anterior, numa percentagem de 17%.</p>	<p>112%</p>
<p>Financiamento: Obter uma Taxa de 5% de autofinanciamento</p>	<p>O valor obtido superou ligeiramente o previsto e foi de 5,58%.</p>	<p>5,58%</p>
<p>Organizacional e de gestão: Monitorizar um mecanismo de compensação para os colaboradores que propõem inovações que são implementadas e que revelam eficácia</p>	<p>Não foi efetuada nenhuma diligência neste sentido.</p>	<p>--</p>



Em suma:

Em termos de inovação, iniciou-se o serviço CAARPD e promoveu-se um novo projeto cofinanciado pelo INR – Ganhar Asas.

Também se expandiu a formação profissional a dois novos concelhos (Armamar e Vila Pouca de Aguiar) e conseguiu-se a aprovação de um novo GAPRIC, bem como os Espaços de Convívio passaram a abranger mais uma localidade (Vila Maior) da União de Freguesias de Lobrigos (S. Miguel e S. João Baptista) e Sanhoane – estas ações não constituem uma inovação em termos de serviços, mas é algo que não existia e passou a existir.

O Manual de Qualidade foi revisto com minúcia para ser alterado uma só vez por ano, por isso surgiram muitas alterações aos processos.

O objetivo “Implementação de um mecanismo de incentivo às sugestões inovadoras” não foi implementado, por um lado não surgiram sugestões inovadoras, por outro não se encontrou o mecanismo motivador. Assim, como nestes últimos anos não se conseguiu concretizar este objetivo, considera-se que deve ser alterado para o próximo ano.

Os objetivos não concretizados, constituem um desafio importante, mas não invalidam que a organização tenha efetuado um percurso de melhoria contínua.

CAPÍTULO 5 - MONITORIZAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

1. Avaliação do cumprimento dos indicadores do Sistema de Gestão da Qualidade

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

O cumprimento dos princípios dos dois sistemas de qualidade – EQUASS e ISO9001 - depende da taxa de cumprimento dos seus indicadores. O quadro abaixo apresenta os objetivos que transversalmente abrangem as várias áreas do Sistema de Gestão.

Objetivos Anuais	Dados Explicativos	Taxa de Concretização dos Objetivos
Cumprir 100% dos indicadores EQUASS	O EQUASS reúne 100 indicadores, os quais se cumpriram.	100%
Cumprir 90% dos indicadores dos Processos da A2000	O Manual da Qualidade reúne 52 indicadores. Não foram cumpridos 13 indicadores nas taxas previstas.	75%
Cumprir 95% dos indicadores das POLITICAS da A2000	As 8 políticas reúnem 23 indicadores, não se cumpriram 5, nas taxas previstas.	78%
Cumprir 80% dos indicadores da Missão da A2000	A Missão da A2000 reúne 6 indicadores. Cumpriram-se na percentagem proposta 5.	83%

2. Avaliação Plano da 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, pelo que compila todas as ações de melhoria/ corretivas/ preventivas resultantes de ocorrências, sugestões, auditorias e reclamações, e ainda a sua taxa de concretização, retratando a taxa de eficácia dos serviços e do funcionamento da A2000.

Em 2016 o Plano de Qualidade reuniu 192 ações provenientes de sugestões, reclamações, auditorias e análise dos indicadores dos Relatórios (Anual de 2015 e Semestral de 2016).

2.1 Objetivos e Operacionalização

O Plano de Qualidade compila todas as ações e a sua taxa de concretização retrata o nível de eficácia dos serviços e do funcionamento da A2000. Segue-se a avaliação da taxa de execução dos objetivos previstos no Programa de Ação e Orçamento:

Objetivos Previstos	Dados	Taxa de Concretização dos Objetivos
Responder a 100% das reclamações recebidas e dentro do prazo	Não existiu qualquer reclamação em 2016.	--



Objetivos Previstos	Dados	Taxa de Concretização dos Objetivos
Obter uma taxa de 90% de eficácia de todas as ações corretivas	Das 18 Ações Corretivas concluídas, 17 foram eficazes.	94%
Obter uma taxa de 90% de eficácia de todas as ações preventivas	Das 3 ações Preventivas terminadas, 2 foram eficazes e 1 não eficaz (relaciona-se com a participação dos colaboradores).	67%
Obter uma taxa de 90% de eficácia das ações de melhoria sugeridas	Das 100 Ações de Melhoria terminadas foram 83 eficazes, das 17 não eficazes, 10 deveu-se motivos alheios à A2000. Assim, não se consideraram no cálculo desta percentagem, consideraram-se apenas 90 ações.	89%
Nas auditorias internas diminuir 40% de não conformidades, face ao ano anterior	Em 2015 foram detetadas 126 “não conformidades” e em 2016 foram detetadas 27 - portanto, relativamente ao ano transato, diminuiu bastante.	198%
Executar 100% das auditorias Planeadas	Todas as auditorias foram efetuadas.	100%

Em Suma:

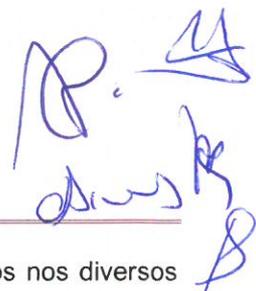
Das 192 ações propostas no Plano da Qualidade em 2016:

- ❖ **140 foram concluídas (73%), destas**
 - 120 ações foram concluídas eficazmente: **86%**
 - 20 ações foram concluídas, mas sem eficácia: **14%**

- ❖ **52 não foram concluídas (27%), destas, 51 estão planeadas para 2017 (98%),** pois prendem-se principalmente com a revisão do Manual de Qualidade e de alguns impressos e uma prende-se com a não concretização de um objetivo do Programa de Ação que também não se concretizou nos dois últimos anos, pelo que há que repensar o que fazer com este objetivo que se prende com a inovação/sugestões inovadoras.

3. Constrangimentos

Retratam-se de seguida as áreas onde surgiram constrangimentos significativos, à plena execução do Programa de Ação e Orçamento estabelecido para 2016.



O Programa de Ação e Orçamento para 2016 continha 55 indicadores, que ao serem avaliados nos diversos serviços, resultou em 97 objetivos, dos quais não se concretizaram 10 nas percentagens previstas, o que significa uma **taxa de execução de 89,7%**.

O quadro seguinte revela a taxa de concretização do Programa de Ação e Orçamento de 2016, por área, bem como os respetivos constrangimentos:

	Taxa Concretização dos objetivos do PAO	Constrangimentos
Formação Profissional	80%	Não se concretizaram nas percentagens previstas: - a execução financeira (devido a circunstâncias a que a A2000 é alheia, pois a candidatura ainda não foi avaliada a este nível); - a taxa de integração profissional de formandos (os motivos são diversos, saliente-se o facto dos apoios do IEFP à contratação serem demorados, e depois os pagamentos não são atempados)
FNF	87,5%	Ocorreu apenas um curso, que cumpriu todos os objetivos, contudo face ao previsto em PAO, ficou muito aquém. Mantém-se a dificuldade em angariar clientes (pois o curso paga-se) e em conciliar uma data adequada a todos.
IPI	100%	O serviço desenrolou-se dentro do previsto, contudo a sua metodologia, não é bem aceite por pais e educadores.
GPS	100%	Sem constrangimentos significativos, porém com pouca participação ao nível das ideias, por parte dos idosos.
CRIP	77%	Os constrangimentos no serviço não dependem da ação da A2000, nomeadamente a celeridade de encaminhamentos por parte do Centro de Emprego e os valores baixos pagos aos clientes, muitas vezes provocando a desmotivação dos mesmos. - Relativamente às desistências, desde que a medida AC aumentou o tempo de intervenção, têm existido mais desistências, pois os clientes aumentam a sua instabilidade com o passar do tempo, por ganharem apenas o subsídio de alimentação.
Projetos co-financiados pelo INR	100%	O único constrangimento é o baixo financiamento do INR.
CAARPD	100%	Na divulgação/ identificação dos potenciais clientes a mensalidade revelou-se um fator negativo, pois as pessoas apesar de necessitarem de uma resposta, não querem pagá-la.
Stackeholders	92%	A Avaliação da satisfação global dos colaboradores da A2000 obteve uma taxa de 86%, e o esperado era 90%. Surgiram respostas de insatisfação nos seguintes itens: Mudança (27%); Motivação (16%); Condições de Trabalho (9%); Descentralização (9%); Realização Pessoal (8%); Ambiente Relacional (3%); Capacitação (2%).

	Taxa Concretização dos objetivos do PAO	Constrangimentos
Recursos Humanos	50%	Nesta área, em 4 objetivos, as percentagens previstas não se concretizaram: - “Trabalho e espaço de vida” neste item de avaliação de satisfação os colaboradores revelam ter um volume de trabalho que interfere com o seu tempo pessoal/familiar. - A concretização do Plano de Formação dos colaboradores, inicial, ficou muito abaixo do previsto, pois há alguma dificuldade em conciliar disponibilidades com as ofertas formativas desejadas. - O ano de 2016 foi marcado pela instabilidade financeira, pelo que ocorreu um nº de rescisões acima do esperado, contudo esta forma de avaliar o quadro de pessoal também não será a mais adequada.
Envolvimento na Gestão	--	Não se concretizou nenhum dos objetivos na medida esperada: - Não se conseguiu efetuar mensalmente reuniões gerais de colaboradores; - Os colaboradores fizeram menos sugestões do que o desejado e nenhuma de cariz inovador.
Inovação	100%	Cumpriram-se os objetivos previstos, contudo um ainda não se conseguiu medir (Monitorizar a introdução de melhorias/mudanças significativas nos novos referenciais/ manuais formativos); e não se “Implementou um mecanismo de incentivo às sugestões inovadoras”, por um lado não surgiram sugestões inovadoras, por outro não se encontrou o mecanismo que parecesse ser motivante. Assim, como nestes últimos anos não se conseguiu concretizar este objetivo, considera-se que deve ser alterado para o próximo ano.
Gestão Organizacional	67%	Não se cumpriu o objetivo de “Monitorizar um mecanismo de compensação para os colaboradores que propõem inovações que são implementadas e que revelam eficácia”
Indicadores do SGQ		Ao nível dos indicadores dos Processos e das Políticas não se cumpriram nas taxas previstas, constatando-se em relação a alguns que a taxa prevista é ambiciosa, em relação a outros pode questionar-se a forma como estão enunciados, porém na generalidade merecem uma análise detalhada para retirar algumas ilações em termos de melhorias. Não houve insatisfação ao nível da ética, confidencialidade, respeito pela igualdade, cumprimento de objetivos. Ao nível da divulgação dos recrutamentos, da satisfação com as condições físicas e da participação convém analisar as possibilidades de melhoria.
Plano de Qualidade	67%	Os objetivos que ficaram abaixo do previsto foram: - Em todas as auditorias são verificadas algumas alterações ao Manual da Qualidade, no entanto, para que o documento não sofra alterações recorrentes, definiu-se realizar apenas uma revisão por ano, ficando assim estas propostas de alteração pendentes no Plano da Qualidade durante muito tempo, o que envia o nível de eficácia do mesmo. - Apenas ocorreram 3 ações preventivas e 2 foram eficazes: - A eficácia das ações de melhoria foi muito próxima do previsto, ficou 1% abaixo.

4. Melhorias

Relativamente aos constrangimentos apontados na execução do Programa de Ação e Orçamento de 2016, seguem-se as propostas de melhoria:

	Melhorias
Formação Profissional	<ul style="list-style-type: none"> - Quanto à questão financeira a boa gestão foi assegurada, o problema não está relacionado com a A2000, mas com o financiador. - As questões da integração profissional dependem de múltiplos fatores que ultrapassam a responsabilidade da A2000, pelo que apenas se pode fazer pressão para que os sistemas funcionem. - Quanto à avaliação de satisfação dos formandos, apesar de ter cumprido o objetivo, o facto de terem surgido respostas de insatisfação apontam a necessidade de melhorar as condições físicas em Tabuaço, Baião e Resende.
FNF	Se se pretender rentabilizar a FNF será importante investir na formação para empresas e/ou na formação por e-learning.
IPi	A metodologia do SNIPI não é da responsabilidade da A2000, contudo a sua ineficácia é notória, pelo que é compreensível a posição dos pais e educadores. A A2000 deveria fazer chegar essas posições aos seus superiores que tutelam a resposta.
GPS	Sugere-se a colocação de uma caixa de sugestões nos Espaços de Convívio, de forma a aumentar a participação dos idosos.
CRIP	<p>Sugere-se a realização de sessões de Técnicas de Procura de Emprego, no âmbito das medidas de IAOQE e AC, no sentido de promover as competências de empregabilidade.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relativamente às desistências, apenas se pode fazer informação a quem de direito que a medida AC deveria ter outro incentivo para os clientes.
Stackeholders	A motivação dos colaboradores é importante, pois interfere sobre o seu desempenho, assim propõe-se mais formação interna, para dar oportunidade aos colaboradores de poderem manifestar as suas opiniões no grupo de pares e fazer chegar soluções consertadas.
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> - Relacionada com a área anterior, é necessário estabelecer dias fixos no ano para ministrar mais formação interna para os colaboradores se encontrarem. - É também importante que se avalie o volume de trabalho de parte das pessoas.
Envolvimento na Gestão	<ul style="list-style-type: none"> - As reuniões têm uma média trimestral e será difícil aumentar essa periodicidade, talvez fosse mais interessante realizar as reuniões de forma descentralizada, com os colaboradores da sede a assistir via skype. - A participação dos colaboradores pode ser medida de outras formas, que não apenas pelo nº de sugestões, por exº a criação de projetos/candidaturas; de conteúdos programáticos/powerpoints/manuais de UFCD; propostas de trabalho/atividades que ficam registadas na planificação do serviço, mas não no registo de sugestões. <p>Dado que estes 2 objetivos não se cumpriram nos últimos 3 anos, constata-se que será necessário alterá-los.</p>

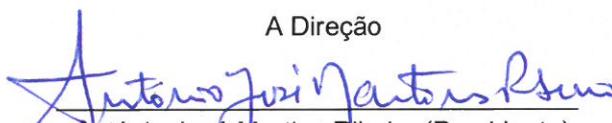
Melhorias	
Inovação	<p>Apesar de poucos objetivos nesta área, dadas as circunstâncias sócio-financeiras as preocupações de gestão têm-se mantido ao nível da manutenção dos serviços, mais do que ao nível da inovação; a motivação dos colaboradores também revela algumas fragilidades que se prendem com o volume de trabalho, o feedback, o esforço exigido, pelo que a inovação não está nas prioridades.</p> <p>Para se incidir de forma fomentadora nesta área é necessário 1º investir na qualidade de vida dos colaboradores (responder a algumas das solicitações, facilitar a partilha de preocupações por forma a permitir a análise crítica do desempenho e das metodologias, com vista à mudança e inovação destas).</p>
Indicadores do SGQ	<ul style="list-style-type: none"> - Deverá analisar-se os indicadores dos Processos, pois alguns já não se adequam (pelo conteúdo ou pela taxa ambiciosa que se colocou), outros trazem informação pouco pertinente. - Quanto às Políticas constata-se o mesmo que nos Processos. <p>Assim, como são muitos indicadores propõe-se que a Equipa analise todos e faça uma proposta de todas as alterações para o Plano de Qualidade.</p>
Plano de Qualidade	<ul style="list-style-type: none"> - Propõe-se a alteração do Manual da Qualidade no primeiro trimestre de cada ano, de forma a fechar todas as propostas relativas a este ponto no Plano da Qualidade.

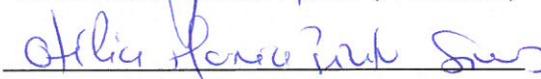
Em resumo: 2016 foi um ano de crescimento para a A2000, em termos de volume de formação, número de clientes e de número de serviços, apesar da instabilidade no que se refere às condições de financiamento, provocadas pelo atraso na operacionalização do PO ISE – principal financiador da A2000. Esta incerteza refletiu-se na contratação de recursos físicos e humanos, mesmo assim a Missão foi respeitada e cumprida.

Em termos de indicadores todos se cumpriram, embora nem todos nas taxas propostas. De qualquer forma, tendo presente a análise comparativa com anos anteriores, a A2000 manteve um bom desempenho alinhado com a Missão, as Políticas e os Princípios Éticos. Quanto às propostas de melhoria ficam alguns alertas para a gestão analisar e decidir da sua implementação.

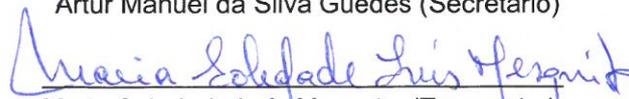
Santa Marta de Penaguião, 10 de março de 2017

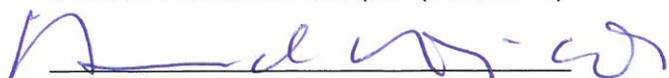
A Direção


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)

Handwritten signature and initials in blue ink.

Parte II: ANÁLISE DAS CONTAS

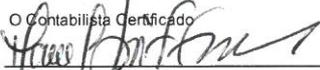
BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016

(valores em Euro)

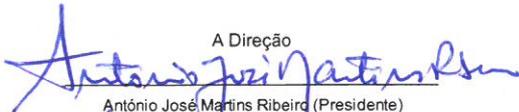
RUBRICAS	Notas	Datas	
		31-12-2016	31-12-2015
ATIVO			
Ativo não corrente			
Ativos fixos tangíveis	5	160 117,05	166 537,60
Investimentos financeiros	14.1	1 995,02	1 322,10
Subtotal		162 112,07	167 859,70
Ativo corrente			
Inventários	7	0,00	540,00
Clientes	14.2	3 896,05	2 766,51
Estado e outros Entes Públicos	14.8	17,24	0,00
Outros créditos a receber	14.3 / 10	2 948 398,98	221 418,15
Diferimentos	14.4	0,00	0,00
Caixa e depósitos bancários	14.5	37 422,79	25 487,71
Subtotal		2 989 735,06	250 212,37
Total do ativo		3 151 847,13	418 072,07
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			
Fundos patrimoniais			
Resultados transitados	14.6	35 611,15	21 878,64
Outras variações nos fundos patrimoniais	14.6	1 441,00	1 441,00
Resultado Líquido do período	14.6	24 013,78	13 732,51
Total do fundo do capital	14.6	61 065,93	37 052,15
Passivo			
Passivo não corrente			
Provisões	9	20 592,64	15 307,58
Financiamentos obtidos	6	0,00	3 809,62
Subtotal		20 592,64	19 117,20
Passivo corrente			
Fornecedores	14.7	2 570,48	295,54
Estado e outros Entes Públicos	14.8	15 461,07	13 637,54
Financiamentos obtidos	6	73 809,62	153 847,84
Diferimentos	14.4 / 10	2 707 356,01	10 141,67
Outras dívidas a pagar	14.9	270 991,38	183 980,13
Subtotal		3 070 188,56	361 902,72
Total do passivo		3 090 781,20	381 019,92
Total dos fundos patrimoniais e do passivo		3 151 847,13	418 072,07

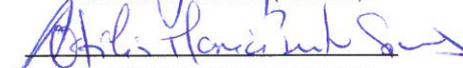
Santa Marta de Penaguião, 10 de Março 2017

O Contabilista Certificado

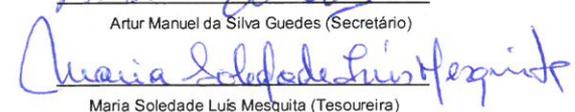

Manuel José Ferreira Franco (C.C. 47 506)

A Direção


António José Martins Ribeiro (Presidente)


Olívia Maria Pinto Simões (Vice-Presidente)


Artur Manuel da Silva Guedes (Secretário)


Maria Soledade Luís Mesquita (Tesoureira)


Amadeu Araújo Cardoso (Vogal)

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS A 31 DE DEZEMBRO DE 2016

PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016

(valores em Euro)

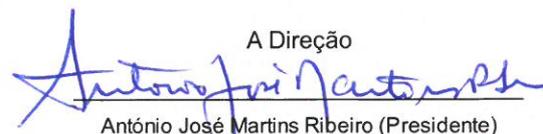
RENDIMENTOS E GASTOS	Notas	PERÍODOS	
		2016	2015
Vendas e serviços prestados	8	7 389,00	6 119,50
Subsídios, doações e legados à exploração	10	1 154 169,62	895 218,56
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	7	0,00	0,00
Fornecimentos e serviços externos	14.10	-137 064,43	-107 196,55
Gastos com o pessoal	12	-518 244,75	-474 950,50
Provisões (aumentos/reduções)	9	-5 285,06	0,00
Outros rendimentos	14.11	67 350,46	61 086,66
Outros gastos	14.12	-469 180,57	-278 539,31
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		99 134,27	101 738,36
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	5	-61 852,18	-73 471,84
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		37 282,09	28 266,52
Juros e rendimentos similares obtidos	14.13	15,25	13,30
Juros e gastos similares suportados	14.13	-13 283,56	-14 547,31
Resultados antes de impostos		24 013,78	13 732,51
Imposto sobre o rendimento do período		0,00	0,00
Resultado líquido do período		24 013,78	13 732,51

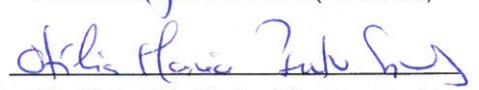
Santa Marta de Penaguião, 10 de Março 2017

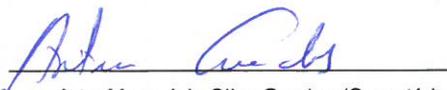
O Contabilista Certificado

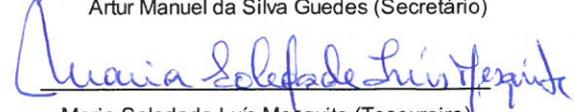

Manuel José Ferreira Franco (C.C. 47 506)

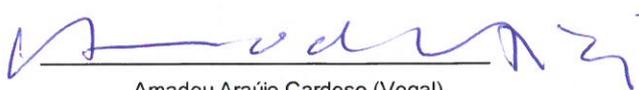
A Direção


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)

DEMONSTRAÇÃO DE ALTERAÇÕES DE FUNDOS PATRIMONIAIS

DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PRÓPRIOS NO PERÍODO 2015

(valores em Euro)

DESCRÇÃO	Notas	Fundos Patrimoniais atribuídos aos instituidores da entidade-mãe					Interesses minoritários	Total dos Fundos Patrimoniais
		Resultados Transítidos	Reservas legais	Excedentes de revalorização	Outras variações nos fundos patrimoniais	Resultado líquido do período		
POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO 2015	1	16.561,01	0,00	0,00	0,00	5.317,63	21.878,64	21.878,64
ALTERAÇÕES NO PERÍODO								
Aplicação de Resultados (PCPSS)		5.317,63	0,00	0,00	0,00	-5.317,63	0,00	0,00
Outras alterações reconhecidas nos fundos patrimoniais	2	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		5.317,63	0,00	0,00	0,00	-5.317,63	0,00	0,00
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	3					13.732,51	13.732,51	13.732,51
RESULTADO EXTENSIVO	4=2+3					8.414,88	13.732,51	13.732,51
OPERAÇÕES COM INSTITUIDORES NO PERÍODO								
Subsídios, doações e legados		0,00	0,00	0,00	1.441,00	0,00	1.441,00	1.441,00
Outras operações	5	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		0,00	0,00	0,00	1.441,00	0,00	1.441,00	1.441,00
POSIÇÃO NO FIM DO ANO 2015	6=1+2+3+4	21.878,64	0,00	0,00	1.441,00	13.732,51	37.052,15	37.052,15

Santa Marta de Penagüão, 10 de Março 2017

O Contabilista Certificado

 Manuel José Freire Franco (C.C. 47 506)

A Direção


 António José Martins Ribeiro (Presidente)


 Olívia Maria Pinto Simões (Vice-Presidente)


 Artur Manuel da Silva Guedes (Secretário)


 Maria Soledade Luís Mesquita (Tesoureira)


 Amadeu Araújo Cardoso (Vogal)

RELATÓRIO E CONTAS – 2016

DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PRÓPRIOS NO PERÍODO 2016

(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	Total		
POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO 2016	6	21 878,64	0,00	0,00	1 441,00	13 732,51	37 052,15	0,00	37 052,15
ALTERAÇÕES NO PERÍODO									
Aplicação de Resultados (PCPISS)		13 732,51	0,00	0,00	0,00	-13 732,51	0,00	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	0,00
		13 732,51	0,00	0,00	0,00	-13 732,51	0,00	0,00	0,00
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	8					24 013,78	24 013,78	0,00	24 013,78
RESULTADO EXTENSIVO	9=7+8					10 281,27	24 013,78	0,00	24 013,78
OPERAÇÕES COM INSTITUIDORES NO PERÍODO									
Subsídios, doações e legados		0,00	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	0,00	0,00
POSIÇÃO NO FIM DO ANO 2016	6+7+8+10	35 611,15	0,00	0,00	1 441,00	24 013,78	61 065,93	0,00	61 065,93

Santa Marta de Penagüão, 10 de Março 2017

O Contabilista Certificado

 Manuel José Pereira Franco (C.C. 47 506)

A Direção


 António José Martins Ribeiro (Presidente)


 Otília Maria Pinto Simões (Vice-Presidente)


 Artur Manuel da Silva Guedes (Secretário)


 Maria Soledade Luis Mesquita (Tesoureira)


 Amadeu Araújo Cardoso (Vogal)

DEMONSTRAÇÃO DE FLUXOS DE CAIXA

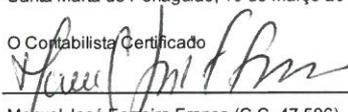
PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016

(valores em Euro)

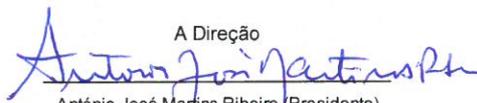
RUBRICAS	Notas	PERÍODOS	
		2016	2015
Fluxos de caixa das atividade operacionais - método direto			
Recebimentos de clientes e utentes		6 259,46	4 421,51
Pagamentos de subsídios		0,00	0,00
Pagamentos de apoios		0,00	0,00
Pagamentos de bolsas		465 882,75	0,00
Pagamento a fornecedores		135 744,59	-281 242,27
Pagamentos ao pessoal		492 551,99	465 181,10
Caixa gerada pelas operações		-1 087 919,87	-179 517,32
Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento		-4 776,55	-2 932,01
Outros recebimentos/pagamentos		1 245 533,18	259 475,20
Fluxos de caixa das atividades operacionais (1)		162 389,86	82 889,89
Fluxos de caixa das atividade de investimento			
Pagamentos respeitantes a:			
Ativos fixos tangíveis		52 665,71	21 872,72
Ativos intangíveis		0,00	0,00
Investimentos financeiros		672,92	913,24
Outros ativos		0	0,00
Recebimentos provenientes de:			
Ativos fixos tangíveis		0,00	0,00
Ativos intangíveis		0,00	0,00
Subsídios para investimentos		0,00	1 441,00
Outros ativos		0,00	0,00
Juros e rendimentos similares		15,25	13,30
Dividendos		0,00	0,00
Fluxos de caixa das atividade de investimento (2)		-53 323,38	-21 331,66
Fluxos de caixa das atividade de financiamento			
Recebimentos provenientes de:			
Financiamentos obtidos		0,00	0,00
Realizações de fundos		0,00	0,00
Outras operações de financiamento		0,00	0,00
Pagamentos respeitantes a:			
Financiamentos obtidos		83 847,84	32 295,55
Juros e gastos similares		13 283,56	14 547,31
Outras operações de financiamento		0,00	0,00
Fluxos de caixa das atividade de financiamento (3)		-97 131,40	-46 842,86
Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)		11 935,08	14 715,37
Efeito das diferenças de câmbio			
Caixa e seus equivalentes no início do período		25 487,71	10 772,34
Caixa e seus equivalentes no fim do período	14.5	37 422,79	25 487,71

Santa Marta de Penaguião, 10 de Março 2017

O Contabilista Certificado

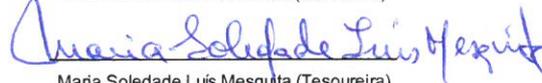

Manuel José Ferreira Franco (C.C. 47 506)

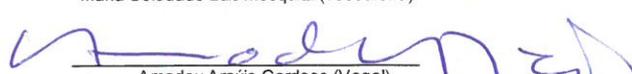
A Direção


António José Martins Ribeiro (Presidente)


Otília Maria Pinto Simões (Vice-Presidente)


Artur Manuel da Silva Guedes (Secretário)


Maria Soledade Luis Mesquita (Tesoureira)


Amadeu Araújo Cardoso (Vogal)

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;

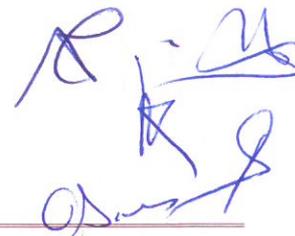
- Apoio a pessoas com doença mental;
- Apoio a mulheres grávidas;
- Apoio a crianças e jovens em risco;
- Promoção do desenvolvimento infantil;
- Formação pré-profissional e profissional;
- Procura e criação de emprego;
- Fomento intelectual, cultural e desportivo;
- Prevenção de doenças e de acidentes;
- 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 2016 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.

3. Principais Políticas Contabilísticas

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

3.1 Bases de Apresentação

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

3.1.1 Continuidade

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

3.1.2 Regime do Acréscimo (periodização económica)

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

3.1.3 Consistência de Apresentação

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

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

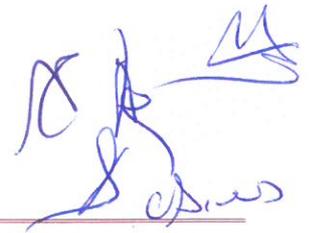
A informação comparativa deve ser divulgada, nas Demonstrações Financeiras, com respeito ao período anterior. Respeitando ao Princípio da Continuidade da Entidade, as políticas contabilísticas devem ser levados a efeito de maneira consistente em toda a Entidade e ao longo do tempo e de maneira consistente. 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 dívidas a pagar

As dívidas registadas em "Fornecedores" e "Outras dívidas 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 2016, não existem quaisquer riscos de cobranças nas suas contas a receber, para além da provisão constituída.

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 2015 e de 2016, mostrando as adições, os abates e alienações, as depreciações e outras alterações, foram desenvolvidas de acordo com o seguinte quadro:

31 de Dezembro de 2015						
	Saldo em 01-Jan-2015	Aquisições / Dotações	Abates	Transferências	Revalorizações	Saldo em 31-Dez-2015
Custo						
Terrenos e recursos naturais	0,00	1 441,00	0,00	0,00	0,00	1 441,00
Edifícios e outras construções	360 610,92	0,00	0,00	0,00	0,00	360 610,92
Equipamento básico	176 310,39	4 686,87	0,00	0,00	0,00	180 997,26
Equipamento de transporte	44 100,00	15 000,00	0,00	0,00	0,00	59 100,00
Equipamento administrativo	48 181,22	0,00	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 (1)	51 289,03	21 127,87	0,00	0,00	0,00	701 619,43
Depreciações acumuladas						
Edifícios e outras construções	218 944,88	24 258,53	0,00	0,00	0,00	243 203,41
Equipamento básico	153 079,00	34 750,79	0,00	0,00	0,00	187 829,79
Equipamento de transporte	16 966,07	14 462,52	0,00	0,00	0,00	31 428,59
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 (2)	461 609,99	73 471,84	0,00	0,00	0,00	535 081,83
Total (1)-(2)	-410 320,96	-52 343,97	0,00	0,00	0,00	166 537,60

31 de Dezembro de 2016						
	Saldo em 01-Jan-2016	Aquisições / Dotações	Abates	Transferências	Revalorizações	Saldo em 31-Dez-2016
Custo						
Terrenos e recursos naturais	1 441,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1 441,00
Edifícios e outras construções	360 610,92	0,00	0,00	0,00	0,00	360 610,92
Equipamento básico	180 997,26	26 895,63	0,00	0,00	0,00	207 892,89
Equipamento de transporte	59 100,00	28 536,00	0,00	0,00	0,00	87 636,00
Equipamento administrativo	48 181,22	0,00	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	701 619,43	55 431,63	0,00	0,00	0,00	757 051,06
Depreciações acumuladas						
Edifícios e outras construções	243 203,41	18 012,57	0,00	0,00	0,00	261 215,98
Equipamento básico	187 829,79	24 068,93	0,00	0,00	0,00	211 898,72
Equipamento de transporte	31 428,59	18 668,52	0,00	0,00	0,00	50 097,11
Equipamento administrativo	21 637,57	1 102,16	0,00	0,00	0,00	22 739,73
Outros ativos fixos tangíveis	50 982,47	0,00	0,00	0,00	0,00	50 982,47
Total	535 081,83	61 852,18	0,00	0,00	0,00	596 934,01
Total (1)-(2)	166 537,60	-6 420,55	0,00	0,00	0,00	160 117,05

6. Custos de Empréstimos Obtidos

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

Descrição	2016			2015		
	Corrente	Não Corrente	Total	Corrente	Não Corrente	Total
Empréstimos Bancários	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Locações Financeiras	3 809,62	0,00	3 809,62	8 847,84	3 809,62	12 657,46
Contas caucionadas	70 000,00	0,00	70 000,00	145 000,00	0,00	145 000,00
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	0,00	0,00	0,00
Outros Empréstimos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	73 809,62	0,00	73 809,62	153 847,84	3 809,62	157 657,46

7. Inventários

Em 31 de Dezembro de 2015 e 2016 a rubrica "Inventários" apresentava os seguintes valores:

Descrição	2015			2016			
	Inventário em 01-Jan-2015	Compras	Reclassif. e regularizações	Inventário em 31-Dez-2015	Compras	Reclassif. e regularizações	Inventário em 31-Dez-2016
Mercadorias	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	0,00	540,00	0,00	540,00	90,25	-630,25	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	540,00	0,00	540,00	90,25	-630,25	0,00
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas				0,00			0,00
Variações nos inventários da produção				0,00			0,00



8. Rédito

Para os períodos de 2015 e 2016 foram reconhecidos os seguintes Réditos:

Descrição	2016	2015
Vendas	0,00	0,00
Prestação de Serviços	7 389,00	6 119,50
Quotas e Jóias	5 885,00	5 035,00
Prestação serviços	1 504,00	1 084,50
Total	7 389,00	6 119,50

9. Provisões, Passivos Contingentes e Ativos Contingentes

Provisões

Nos períodos de 2015 e 2016, ocorreram as seguintes variações relativas a provisões:

Descrição	2015	Aumentos	Diminuições	2016
Outras provisões	15 307,58	5 285,06	0,00	20 592,64
Total	15 307,58	5 285,06	0,00	20 592,64

10. Subsídios do Governo e Apoios do Governo

A 31 de Dezembro de 2016 e 2015, a Entidade tinha os seguintes saldos nas rubricas de “Subsídios do Governo”:

Descrição	2016	2015
Subsídios do Governo		
POPH/Por POPH/Portugal 2020:		
Tipologia 6.2	0,00	776 458,97
AIOQUE - 6.2 a	0,00	11 483,59
RCM	107 709,84	0,00
Poise - 3.01-2016	905 542,75	0,00
Total (1)	1 013 252,59	787 942,56
Apoios do Governo	0,00	0,00
Total (2)	0,00	0,00
Subsídios de outras entidades		
CRSS	44 431,35	39 413,40
I.E.F.P	76 348,22	49 379,83
Gabinete psico Social	17 000,00	16 000,00
I.N.R.	3 137,46	2 482,77
Total (3)	140 917,03	107 276,00
Total (1)+(2)+(3)	1 154 169,62	895 218,56

RELATÓRIO E CONTAS – 2016

Descrição	Valor Aprobado	Conta 202-Prev. Diferidos		Conta 278 – Outros devedores		Despesas não realizadas		Subsídios já recebidos		Conta 75-Subsídios		Início	Fim
		2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015		
Edição - 0015/EE/12	14 718,65	0,00	0,00	5 285,06	5 285,06	59,91	59,91	0,00	0,00	0,00	0,00	21/01/2013	20/01/2014
Plano ação	60 908,11	0,00	0,00	0,00	0,00	41 752,38	41 752,38	0,00	4 481,09	0,00	0,00	01/04/2013	31/12/2013
Projeto 056/CE/13	4 527,58	0,00	0,00	0,00	0,00	12,45	12,45	0,00	668,69	0,00	0,00	15/11/2013	14/11/2014
Projeto 0131/EE/13	19 213,90	0,00	0,00	-2 588,51	0,00	5 480,59	5 480,59	0,00	0,00	0,00	0,00	18/11/2013	17/11/2014
Est. Prof. 082/CE/13	4 527,58	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	679,14	0,00	0,00	02/01/2014	31/12/2014
Est. Prof. 080/CE/14	4 527,60	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4 527,60	0,00	0,00	01/12/2014	30/11/2015
Est. Prof. 0172/EE/14	18 874,11	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	13 347,44	0,00	4 305,66	24/03/2014	23/03/2015
Est. Prof. 0022/EE/14	18 874,11	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	13 347,44	0,00	4 305,66	24/03/2014	23/03/2015
Centro Recursos 2014	45 074,95	0,00	0,00	0,00	29,98	19 156,59	19 156,59	0,00	25 888,38	0,00	0,00	01/01/2014	31/12/2014
Est. Prof. 103/CE/14	4 527,60	0,00	0,00	0,00	2 037,46	150,88	150,88	2 046,74	2 339,26	0,00	3 999,42	01/12/2014	30/11/2015
Constelação - 2008	142 576,90	0,00	0,00	15 307,58	15 307,58	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Jan. 2008	Dez. 2008
Proj. Tipologia 6.2 - 100131/2014/62	1 535 658,24	0,00	0,00	0,00	0,00	174 753,03	174 753,03	170 554,75	667 924,92	0,00	776 458,97	02/01/2014	31/12/2015
Proj. Tipologia 6.2 - 100159/2014/62	34 131,99	0,00	0,00	0,00	4 488,01	19 590,25	19 590,25	5 361,66	6 835,03	0,00	11 483,59	01/01/2014	30/06/2015
Proj. Tipologia 6.4 - 2014/100117	10 081,20	0,00	0,00	0,00	0,00	316,63	316,63	0,00	2 795,27	0,00	0,00	03/02/2014	29/11/2014
Proj. Tipologia 6.4 - 2014/100113	10 506,96	0,00	0,00	0,00	0,00	672,73	672,73	0,00	0,00	0,00	0,00	03/02/2014	29/11/2014
Intervenção Precoce 2015	39 413,40	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	39 413,40	0,00	0,00	01/01/2015	31/12/2015
Est. Prof. 0194/EE/15	23 921,40	7 438,18	10 141,67	7 414,49	8 661,18	0,00	0,00	1 246,69	14 980,22	2 705,49	13 479,73	01/08/2015	07/03/2016
Centro de Recurso	30 737,22	0,00	0,00	0,00	12 942,85	13 183,80	13 183,80	12 942,82	4 610,57	0,00	17 553,42	01/01/2015	31/12/2015
Acomp. Pts Colec	5 653,41	0,00	0,00	0,00	0,00	4 067,77	4 067,77	737,91	848,00	0,00	1 585,64	01/01/2015	31/12/2015
Gabinete Psicossocial 2015	18 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	500,00	15 500,00	0,00	18 000,00	01/01/2015	31/12/2015
Projeto NR 558/2015	2 482,77	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2 482,77	0,00	2 482,77	07/09/2015	31/12/2015
CAARP	4 467,75	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4 467,75	0,00	4 467,75	0,00	01/12/2016	31-12-2016
Proj. n.º 494/2016 - INR	2 416,82	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2 416,82	0,00	0,00	01/09/2016	31/12/2016
Proj. n.º 527/2016 - INR	720,64	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	720,64	0,00	720,64	0,00	23/09/2016	26/09/2016
RCTI	108 097,86	0,00	0,00	0,00	0,00	388,02	0,00	107 708,81	0,00	107 708,81	0,00	01/01/2016	30/03/2016
056/CE/15	4 527,60	2 283,80	0,00	1 660,12	0,00	0,00	0,00	2 867,48	0,00	2 283,80	0,00	01/07/2016	30/06/2017
180/CE/15	4 527,60	0,00	0,00	2 037,42	0,00	0,00	0,00	2 490,18	0,00	4 527,60	0,00	01/01/2016	31/12/2016
327/EE/16	17 716,05	9 685,68	0,00	6 495,87	0,00	0,00	0,00	11 220,18	0,00	8 030,37	0,00	01/08/2016	30/08/2017
Acomp. Pts Colec 2016	2 669,76	0,00	0,00	-1 284,25	0,00	944,18	0,00	3 009,83	0,00	1 725,58	0,00	01/01/2016	31/12/2016
Gabinete Psicossocial 2016	17 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	17 000,00	0,00	17 000,00	0,00	01/01/2016	31/12/2016
POISE 3.01-2016	3 574 488,28	2 668 943,53	0,00	2 854 161,62	0,00	0,00	0,00	720 324,66	0,00	905 542,75	0,00	02/01/2016	31/12/2018
Apoio Colocação	43 025,31	9 495,36	0,00	30 425,87	0,00	0,00	0,00	12 599,44	0,00	33 529,95	0,00	01/01/2016	31/12/2018
Plano Ação - ACOQUE	28 549,82	8 006,02	0,00	23 943,69	0,00	0,00	0,00	4 606,13	0,00	20 543,80	0,00	02/01/2016	31/12/2018
187/EE/16	4 547,07	1 525,44	0,00	1 667,26	0,00	0,00	0,00	2 879,81	0,00	3 021,63	0,00	02/01/2016	30/03/2017
Intervenção Precoce 2015	39 452,40	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	39 963,60	0,00	39 963,60	0,00	01/01/2016	31/12/2016
Total A2000	5 889 045,64	2 707 356,01	10 141,67	2 947 114,73	2 18 819,64	280 529,21	279 197,01	1 125 668,90	823 094,23	1 154 169,62	885 218,56		
Otros													
		0,00	0,00	1 284,25	2 588,51					0,00	0,00		
Saldo Ativo e Passivo Outros Devedores e receitas com Provelto Diferido		2 707 356,01	10 141,67	2 948 398,98	221 418,15					1 154 169,62	885 218,56		

[Handwritten signature]



11. Efeitos de Alterações em Taxas de Câmbio

Durante os exercícios de 2015 e 2016, a A2000, não realizou operações em moeda estrangeira

12. Benefícios dos Empregados

Durante o exercício de 2016 a A2000, sem contemplar os Formadores e Colaboradores eventuais, teve ao seu serviço, em média, 29 colaboradores. Em 2015, a A2000 teve em média 26 colaboradores.

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

Descrição	2016	2015
Remunerações aos Órgãos Sociais	0,00	0,00
Remunerações ao Pessoal	375 766,75	334 134,81
Benefícios Pós-Emprego	0,00	0,00
Indemnizações	1 346,98	0,00
Encargos sobre as Remunerações	83 315,66	72 493,00
Seguros de Acidentes no Trabalho e Doenças Profissionais	2 322,00	2 320,29
Gastos de Ação Social	589,45	561,45
Outros Gastos com o Pessoal	54 903,91	65 440,95
Total	518 244,75	474 950,50

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.

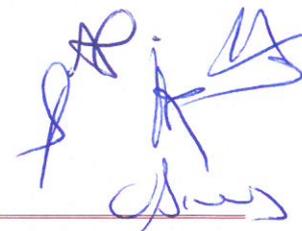
Dando cumprimento ao estabelecido no Decreto-Lei 411/91, de 17 de Outubro, informa-se que a situação da Entidade perante a Segurança Social se encontra regularizada, dentro dos prazos legalmente estipulados.

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 2016 e 2015, a Entidade detinha os seguintes “Investimentos Financeiros”:



Descrição	2016	2015
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	1 995,02	1 322,10
Outros	1 995,02	1 322,10
Perdas por Imparidade Acumuladas	0,00	0,00
Total	1 995,02	1 322,10

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 2016 e 2015 a rubrica "Clientes" encontra-se desagregada da seguinte forma:

Descrição	2016	2015
Clientes e Utentes c/c	3 896,05	2 766,51
Clientes	3 896,05	2 766,51
Utentes	0,00	0,00
Clientes e Utentes títulos a receber	0,00	0,00
Clientes	0,00	0,00
Utentes	0,00	0,00
Clientes e Utentes cobrança duvidosa	0,00	0,00
Clientes	0,00	0,00
Utentes	0,00	0,00
Total	3 896,05	2 766,51



14.3 Outros Créditos a Receber

A rubrica “Outros Créditos a Receber” tinha, em 31 de Dezembro de 2016 e 2015, a seguinte decomposição:

Descrição	2016	2015
Adiantamentos ao pessoal	0,00	0,00
Adiantamentos a Fornecedores de Investimentos	0,00	0,00
Devedores por acréscimos de rendimentos	0,00	0,00
Outros Devedores	2 948 398,98	221 418,15
Perdas por Imparidade	0,00	0,00
Total	2 948 398,98	221 418,15

14.4 Diferimentos

Em 31 de Dezembro de 2016 e 2015, a rubrica “Diferimentos” detalha-se como segue:

Descrição	2016	2015
Gastos a reconhecer		
Outros Gastos a reconhecer	0,00	0,00
Total	0,00	0,00
Rendimentos a reconhecer		
Subsídios	2 707 356,01	10 141,67
Outros	0,00	0,00
Total	2 707 356,01	10 141,67

14.5 Caixa e Depósitos Bancários

A rubrica de “Caixa e Depósitos Bancários”, a 31 de Dezembro de 2016 e 2015, encontrava-se com os seguintes saldo:

Descrição	2016	2015
Caixa	1 119,51	1 353,97
Depósitos à ordem	36 303,28	23 133,74
Depósitos a prazo	0,00	1 000,00
Outros	0,00	0,00
Total	37 422,79	25 487,71

14.6 Fundos Patrimoniais

Nos “Fundos Patrimoniais” ocorreram as seguintes variações:

Descrição	Saldo em 01-Jan-2016	Aumentos	Diminuições	Saldo em 31-Dez-2016
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	21 878,64	13 732,51	0,00	35 611,15
Excedentes de revalorização	0,00	0,00	0,00	0,00
Outras variações nos fundos patrimoniais	1 441,00	0,00	0,00	1 441,00
Resultado líquido do período	13 732,51	24 013,78	-13 732,51	24 013,78
Total	37 052,15	37 746,29	-13 732,51	61 065,93

Distribuição de Resultados

A Assembleia Geral Anual, realizada em 04 de Abril de 2016, relativa à aprovação de contas do exercício de 2015 deliberou que o Resultado Líquido Positivo do Exercício de 2015, de 13.732,51 euros (Treze Mil Setecentos e Trinta e Dois Euros e Cinquenta 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	2016	2015
Fornecedores c/c	2 570,48	295,54
Fornecedores títulos a pagar	0,00	0,00
Fornecedores faturas em receção e conferência	0,00	0,00
Total	2 570,48	295,54

14.8 Estado e Outros Entes Públicos

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

Handwritten signatures and initials in blue ink.

Descrição	2016	2015
Ativo		
Imposto sobre o Rendimentos das Pessoas Coletivas (IRC)	0,00	0,00
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	17,24	0,00
Outros Impostos e Taxas	0,00	0,00
Total	17,24	0,00
Passivo		
Imposto sobre o Rendimentos das Pessoas Coletivas (IRC)	0,00	0,00
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	0,00	371,15
Imposto sobre o Rendimentos das Pessoas Singulares (IRS)	3 878,50	3 168,81
Segurança Social	11 582,57	10 097,58
Outros Impostos e Taxas	0,00	0,00
Total	15 461,07	13 637,54

14.9 Outras Dívidas a Pagar

A rubrica “Outras Dívidas a Pagar” desdobra-se da seguinte forma:

Descrição	2016		2015	
	Não Corrente	Corrente	Não Corrente	Corrente
Pessoal	0,00	81 248,26	0,00	55 555,50
Remunerações a pagar	0,00	81 248,26	0,00	55 555,50
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	50 176,21	0,00	47 410,29
Credores por acréscimos de gastos	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros credores	0,00	139 566,91	0,00	81 014,34
Total	0,00	270 991,38	0,00	183 980,13

As dívidas a pagar incluem 81.248,26 euros (em 2015: 55.555,50 euros) de credores por acréscimos de gastos relativos a direitos adquiridos por trabalho prestado (férias e subsidio de férias) em 2016 e a liquidar em 2017.

A. A. Alves

14.10 Fornecimentos e Serviços Externos

A repartição dos “Fornecimentos e Serviços Externos” nos períodos findos em 31 de Dezembro de 2015 e de 2016, foi a seguinte:

Descrição	2016	2015
Serviços especializados	64 302,53	43 068,11
Materiais	5 036,41	8 324,49
Energia e fluidos	17 544,62	15 129,00
Deslocações, estadas e transportes	5 998,55	4 178,63
Serviços diversos		
Rendas	20 819,86	13 366,24
Comunicação	5 308,94	6 066,30
Seguros	5 343,48	4 080,57
Outros Serviços	12 710,04	12 983,21
Total	137 064,43	107 196,55

14.11 Outros Rendimentos

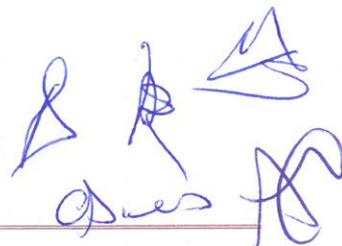
A rubrica de “Outros rendimentos” encontra-se dividida da seguinte forma:

Descrição	2016	2015
Rendimentos Suplementares	2 669,61	5 986,87
Descontos de pronto pagamento obtidos	0,00	0,00
Rendimentos e ganhos em investimentos não financeiros	0,00	0,00
Outros rendimentos e ganhos	64 680,85	55 099,79
Total	67 350,46	61 086,66

14.12 Outros Gastos

A rubrica de “Outros Gastos” encontra-se dividida da seguinte forma:

Descrição	2016	2015
Impostos	0,00	495,88
Descontos de pronto pagamento concedidos	0,00	0,00
Outros Gastos e Perdas	469 180,57	278 043,43
Total	469 180,57	278 539,31



14.13 Resultados Financeiros

Nos períodos de 2015 e 2016 foram reconhecidos os seguintes gastos e rendimentos relacionados com juros e similares:

Descrição	2016	2015
Juros e gastos similares suportados		
Juros suportados	5 720,51	5 630,46
Outros gastos e perdas de financiamento	7 563,05	8 916,85
Total	13 283,56	14 547,31
Juros e rendimentos similares obtidos		
Juros obtidos	15,25	13,30
Outros rendimentos similares	0,00	0,00
Total	15,25	13,30
Resultados financeiros	-13 268,31	-14 534,01

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 2016.

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 2016 foram aprovadas pela Direção em 10 de Março de 2017.

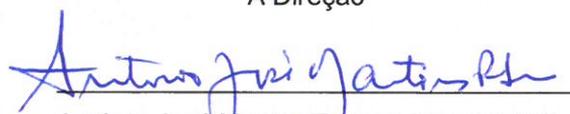
Santa Marta de Penaguião, 10 de Março de 2017

O Responsável Pela Contabilidade

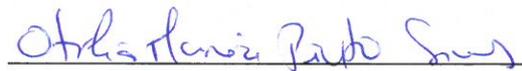


Manuel José Ferreira Franco (C.C. 47 506)

A Direção



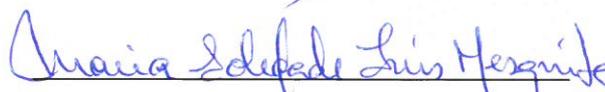
António José Martins Ribeiro (Presidente)



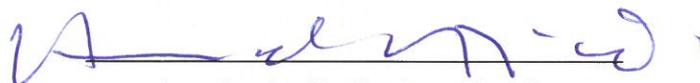
Otília Maria Pinto Simões (Vice-Presidente)



Artur Manuel da Silva Guedes (Secretário)



Maria Soledade Luís Mesquita (Tesoureira)



Amadeu Araújo Cardoso (Vogal)

