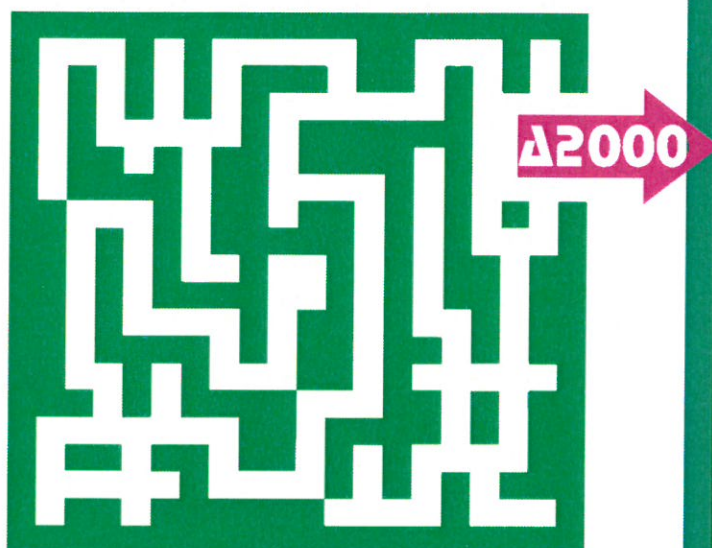


2017

RELATÓRIO E CONTAS



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

**ASSOCIAÇÃO 2000 DE APOIO AO
DESENVOLVIMENTO – A2000**
AV. 25 DE ABRIL, N° 39
5030-464 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/2018



ÍNDICE

INTRODUÇÃO	4
PARTE I – ANÁLISE DAS AÇÕES EXECUTADAS	6
CAPÍTULO 1 - AÇÕES EXECUTADAS	7
1. SERVIÇOS FORMATIVOS	7
1.1 Cronograma e localização dos projetos formativos	7
1.1.1 Formação para pessoas com deficiência ou incapacidade – Formação Inicial	7
1.1.2 Formação para pessoas com deficiência ou incapacidade – Formação Contínua.....	8
1.2 Objetivos dos serviços formativos e sua Operacionalização	9
2. SERVIÇOS NÃO FORMATIVOS	12
2.1 Cronograma e localização	12
2.2 Objetivos dos serviços não formativos e sua Operacionalização	13
CAPÍTULO 2 – PARTICIPAÇÃO DOS STAKEHOLDERS	20
1. CLIENTES	20
1.1 Caracterização dos clientes dos serviços formativos.....	20
1.2 Caracterização dos clientes dos serviços NÃO formativos.....	20
2. PLANO INDIVIDUAL	21
3. PARCEIROS	23
4. FORNECEDORES	27
5. FINANCIADORES.....	28
6. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS STAKEHOLDERS.....	28
6.1 Avaliação de Satisfação dos Formandos	28
6.2 Avaliação de Satisfação dos Clientes dos Serviços Não Formativos	29
6.3 Avaliação de Satisfação dos Colaboradores.....	30
6.4 Avaliação de Satisfação das Parcerias/A2000.....	30
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	35
7. AVALIAÇÃO DE IMPACTO PELOS STAKEHOLDERS.....	35
7.1 Avaliação de Impacto efetuada pelos Clientes da Formação Profissional	35
7.2 Avaliação de Impacto dos Colaboradores.....	36
7.3 Avaliação de Impacto dos Parceiros	37



7.4 Avaliação de Impacto dos Fornecedores	37
7.5 Avaliação de Impacto dos Voluntários	38
CAPÍTULO 3 – RECURSOS A ENVOLVER.....	39
1. RECURSOS HUMANOS	39
1.1 Caraterização dos Recursos Humanos	39
1.1.1 Recursos Humanos Provenientes de anos transatos e contratados em 2017:	39
1.2 Assiduidade dos colaboradores	41
1.3 Plano de Desenvolvimento do Colaborador Interno.....	42
1.4 Envolvimento na Gestão.....	44
2. RECURSOS FÍSICOS	45
2.1 Recursos Físicos Existentes	45
CAPÍTULO 4 – DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO	49
CAPÍTULO 5 - MONITORIZAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.....	53
1. AVALIAÇÃO DO CUMPRIMENTO DOS INDICADORES DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.....	53
1.1 AVALIAÇÃO DO PLANO DE QUALIDADE.....	53
1.1 Ações de Melhoria/ Corretivas/ Preventivas implementadas/ a implementar	53
1.2 Objetivos e Operacionalização	54
2. CONSTRANGIMENTOS E MELHORIAS	55
2.1 Constrangimentos ao nível da execução	55
2.1 Melhorias a implementar	57
PARTE II – ANÁLISE DE CONTAS.....	59
BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017	60
DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS A 31 DE DEZEMBRO DE 2017	61
DEMONSTRAÇÃO DE ALTERAÇÕES DE FUNDOS PATRIMONIAIS.....	62
DEMONSTRAÇÃO DE FLUXOS DE CAIXA	64
ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017	65
1. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE	65
2. REFERENCIAL CONTABILÍSTICO DE PREPARAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS	65
3. PRINCIPAIS POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS	66
3.1 BASES DE APRESENTAÇÃO.....	66
3.2 POLÍTICAS DE RECONHECIMENTO E MENSURAÇÃO	67
4. POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS, ALTERAÇÕES NAS ESTIMATIVAS CONTABILÍSTICAS E ERROS.....	69
5. ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS	69

Handwritten signatures in blue ink.

6. CUSTOS DE EMPRÉSTIMOS OBTIDOS	70
7. INVENTÁRIOS	71
8. RÉDITO	71
9. PROVISÕES, PASSIVOS CONTINGENTES E ATIVOS CONTINGENTES	72
10. SUBSÍDIOS DO GOVERNO E APOIOS DO GOVERNO	72
11. EFEITOS DE ALTERAÇÕES EM TAXAS DE CÂMBIO	74
12. BENEFÍCIOS DOS EMPREGADOS	74
13. DIVULGAÇÕES EXIGIDAS POR OUTROS DIPLOMAS LEGAIS	74
14. OUTRAS INFORMAÇÕES	74
14.1 INVESTIMENTOS FINANCEIROS.....	74
14.2 CLIENTES E UTENTES.....	75
14.3 OUTROS CRÉDITOS A RECEBER.....	76
14.4 DIFERIMENTOS.....	76
14.5 CAIXA E DEPÓSITOS BANCÁRIOS.....	76
14.6 FUNDOS PATRIMONIAIS.....	77
14.7 FORNECEDORES.....	77
14.8 ESTADO E OUTROS ENTES PÚBLICOS.....	77
14.9 OUTRAS DÍVIDAS A PAGAR.....	78
14.10 FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS.....	79
14.11 OUTROS RENDIMENTOS.....	79
14.12 OUTROS GASTOS.....	79
14.13 RESULTADOS FINANCEIROS.....	80
14.14 ACONTECIMENTOS APÓS DATA DE BALANÇO.....	81
CERTIFICAÇÃO LEGAL DAS CONTAS E RELATÓRIO E PARECER DO CONSELHO FISCAL	82



INTRODUÇÃO

O Relatório e Contas de 2017 compila a taxa de execução de todas as ações previstas para 2017, indicando também quais os desvios e quais as ações corretivas a tomar.

Este Relatório e Contas de 2017 é constituído por duas partes:

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

Comporta 5 capítulos: Ações executadas; Participação dos stakeholders; Recursos envolvidos; Inovação; Monitorização do sistema de gestão da qualidade

- **Parte II – Análise das Contas**

Comporta: 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 2017, elaborado de forma a concretizar as metas do Plano Estratégico nos seus 4 eixos: Clientes, Serviços, Desenvolvimento e Inovação, Organização e Gestão; comportava ainda objetivos que correspondem aos principais 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

- ❖ **Qualificação de pessoas com deficiência ou incapacidade:** envolveu duas modalidades formativas - Formação Inicial com 142 formandos e um volume de 15084 horas ministradas e Formação Contínua com 1402 horas ministradas a 102 formandos - distribuídos por 8 locais (Sta. Marta de Penaguião, Baião, Resende, Chaves, Montalegre, Tabuaço, Armamar e Vila Pouca de Aguiar), o que fez um volume de horas de 159 860,5 horas.
- ❖ No Programa de Ação estavam previstas outras ações formativas que não ocorreram. No caso das formações modulares (T.O. 3.03 - Formação Modular para DLD e T.O. 1.08 – Formação Modular para empregados e desempregados) as candidaturas não foram aprovadas; quanto à Formação Pedagógica Inicial, não reuniu número de pessoas para constituir grupo.

➤ SERVIÇOS NÃO FORMATIVOS

- ❖ **Gabinete Psicossocial:** envolveu os Espaços de Convívio em 5 freguesias do concelho, com ações diversas, para 77 idosos.
- ❖ **Intervenção Precoce na Infância:** o Acordo de Cooperação com a Segurança Social é para 30 crianças dos 0 aos 6 anos de idade, mas os técnicos da A2000 tiveram a gestão de caso de 40 crianças e participou com os restantes elementos da ELI no serviço a 83 crianças.
- ❖ **Centro de Recursos para a Inclusão Profissional:** envolveu 3 serviços e abrangeu 131 pessoas: 75 em Informação, avaliação, e orientação para a Qualificação Emprego (IAOQE); 47 em Apoio à Colocação (AC); 9 em Acompanhamento Pós-Colocação (APC).

- ❖ **CAARPD – Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social** que envolveu a modalidade de “Atendimento e Acompanhamento” e a modalidade de “Reabilitação Social” e abrangeu 28 pessoas.
- ❖ **Clínica Social:** envolveu a prestação de serviços terapêuticos (Fisioterapia, Terapia da Fala, Psicologia) aos clientes internos e a 8 pessoas da comunidade.

➤ STAKEHOLDERS

Este capítulo compila os resultados alcançados ao nível da participação, satisfação e desempenho dos stakeholders (clientes diretos, colaboradores, voluntários, parceiros, fornecedores e financiadores) de todos os serviços.

- ❖ Ao nível dos **parceiros**, existiram 195 Acordos de Parceria, dos quais 45 foram novos, o que envolveu 182 parceiros - há parceiros comuns a vários projetos.
- ❖ Em termos de **colaboradores** com contrato de trabalho e/ou de prestação de serviços, **o ano de 2017 começou com 31** pessoas com vínculo e **4** prestadores de serviços. Durante o ano transitaram 49 pessoas pela A2000 e, a 31 de dezembro permaneciam 38, 4 das quais prestadores de serviços. Colaboraram outras pessoas com outras formas de vínculo: CEI+ (3 pessoas), Estágios Profissionais (9 pessoas).
- ❖ Os **fornecedores** para os serviços correntes de 2017, submeteram-se aos procedimentos da contratação pública – no caso de alguns serviços já havia fornecedores contratualizados – num total de 50 contratos celebrados.
- ❖ Relativamente aos **financiadores** mantiveram-se os mesmos: Estado Português (IEFP e Segurança Social), FSE, autarquias (Câmara Municipal e Freguesias).
- ❖ Quanto aos **“Recursos Físicos”** mantiveram-se as instalações existentes nos 8 locais, desde 2016, sendo que em Resende durante o 1º semestre de 2017 se mudou de instalações e em Montalegre, com o término da formação rescindiu-se o aluguer.

➤ DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

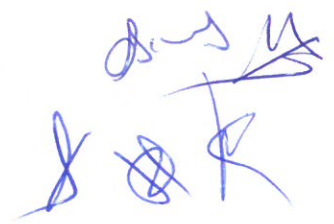
Ao nível do “Desenvolvimento e Inovação” foram implementadas algumas melhorias ao nível dos procedimentos dos Serviços e fizeram-se candidaturas a novos projetos e formas de financiamento.

➤ ORGANIZAÇÃO E GESTÃO

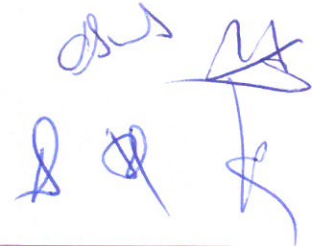
Apresentam-se dados sobre a monitorização do Sistema de Gestão da Qualidade, sendo o Plano de Qualidade analisado, a taxa de concretização dos processos do Manual de Qualidade avaliado e, conseqüentemente, é verificado o nível de aplicação dos Princípios do EQUASS e da ISO9001 de 2008.

➤ ANÁLISE DAS CONTAS

A última parte deste Relatório apresenta a análise das Contas de toda a atividade da A2000, à data de 31 de Dezembro de 2017.



PARTE I – ANÁLISE DAS AÇÕES EXECUTADAS



CAPÍTULO 1 - AÇÕES EXECUTADAS

1. Serviços Formativos

No Programa de Ação e Orçamento para 2017 foi prevista a realização de formação em três tipologias do PO ISE e ainda Formação Pedagógica Inicial (não financiada). Porém, as candidaturas às Tipologias T.O. 3.03 – Formação Modular para DLD e a T.O. 1.08 – Formação Modular para empregados e desempregados, não foram aprovadas e, a Formação Pedagógica Inicial não teve inscritos em número suficiente, pelo que não foi realizada nenhuma ação.

Assim, apenas se concretizou a formação prevista na Tipologia de Operação 3.01 – Qualificação de pessoas com deficiência e ou incapacidade (Formação Inicial e Formação Contínua) – candidatura plurianual que foi aprovada em 2016 para em oito locais: Sta. Marta de Penaguião, Baião, Resende, Montalegre, Chaves, Tabuaço, Armamar e Vila Pouca de Aguiar.

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

1.1 Cronograma e localização dos projetos formativos

1.1.1 Formação para pessoas com deficiência ou incapacidade – Formação Inicial

Em 2017 deu-se continuidade ao projeto formativo - Formação Inicial - direcionado a pessoas com deficiência ou incapacidade iniciado em 2016, do qual transitaram 14 cursos, tendo terminado 7 durante ano, tal como apresentado na tabela seguinte:

ÁREA FORMATIVA	LOCAL	Data Início/Fim	Nº DE FORMANDOS	TOTAL DE HORAS
6 – Auxiliar de Serviços Gerais	Sta. Marta de Penaguião	02-03-2015 19-04-2017	10	446 H
7 – Auxiliar de Serviços Gerais	Tabuaço	04-05-2015 23-06-2017	9	698 H
8 – Auxiliar de Serviços Gerais	Chaves	01-06-2015 21-07-2017	8	818 H
9 - Auxiliar de Serviços Gerais	Baião	15-05-2015 06-07-2017	11	752 H
10 - Auxiliar de Serviços Gerais	Resende	01-06-2015 21-07-2017	9	818 H
11 - Auxiliar de Serviços Gerais	Montalegre	01-09-2015 26-10-2017	10	1074 H
12 – Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Sta. Marta de Penaguião	01-10-2015 27-11-2017	10	1208 H
13 - Auxiliar de Serviços Gerais II	Sta. Marta de Penaguião	04-04-2016 06-06-2018	11	1326 H



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

RELATÓRIO E CONTAS - 2017

ÁREA FORMATIVA	LOCAL	Data Início/Fim	Nº DE FORMANDOS	TOTAL DE HORAS
14 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Chaves	04-04-2016 06-06-2018	10	1326 H
15 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Baião	04-04-2016 06-06-2018	12	1326 H
16 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Resende	02-05-2016 04-07-2018	9	1320 H
17 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Tabuaço	01-06-2016 31-07-2018	10	1326 H
18 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Armamar	01-09-2016 30-10-2018	12	1326 H
19 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	Vila Pouca de Aguiar	02-11-2016 31-12-2018	11	1320 H
TOTAL			142	15084 H

Em suma:

Todos os cursos de Formação Inicial que decorreram neste ano transitaram de 2016, sete dos quais terminaram durante este ano, tendo-se cumprido o previsto.

1.1.2 Formação para pessoas com deficiência ou incapacidade – Formação Contínua

Neste ano teve início a Formação Contínua, no âmbito da T.O. 3.01 – Qualificação de pessoas com deficiência e ou incapacidade, em quatro locais: Sta. Marta de Penaguião, Baião, Chaves e Resende. Seguem-se os dados de execução anual:

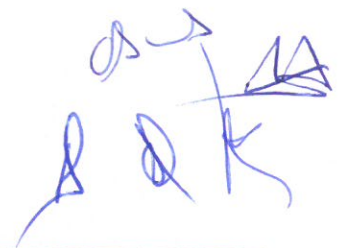
ÁREA FORMATIVA	LOCAL	Data Início/Fim	Nº DE FORMANDOS	TOTAL DE HORAS PO ISE
22- Operador de Loja	Sta. Marta de Penaguião	06-06-2017 24-07-2017	10	125 H
22 – Operador de Loja	Baião	06-06-2017 25-07-2017	10	125 H
22 – Operador de Loja	Chaves	04-09-2017 03-10-2017	10	125 H
22 – Operador de Loja	Resende	02-10-2017 31-10-2017	10	125 H
23 – Auxiliar Educativo	Sta. Marta de Penaguião	28-08-2017 29-09-2017	10	150 H
23 – Auxiliar Educativo	Baião	28-08-2017 29-09-2017	10	150 H
23 – Auxiliar Educativo	Chaves	07-11-2017	10	150 H

A2000/052/02

Associação 2000 de Apoio ao Desenvolvimento – A2000
Av. 25 de Abril, nº 39/41 – 5030-464 Sta. Marta de Penaguião
Contribuinte nº 505 045 125



8/82



ÁREA FORMATIVA	LOCAL	Data Início/Fim	Nº DE FORMANDOS	TOTAL DE HORAS PO ISE
		13-12-2017		
23 – Auxiliar Educativo	Resende	04-12-2017 11-01-2018	10	102 H
24 – Empregado de Restauração	Sta. Marta de Penaguião	13-11-2017 27-12-2017	10	175 H
24 – Empregado de Restauração	Baião	13-11-2017 27-12-2017	12	175 H
TOTAL			102	1402 H

Em suma:

Todos os cursos de Formação Contínua tiveram início e terminaram em 2017, exceto um que transitou para 2018, o que decorreu dentro do previsto, segundo o pedido de alteração realizado durante 2017.

1.2 Objetivos dos serviços formativos e sua Operacionalização

Os serviços formativos concretizaram os seguintes objetivos:

OBJETIVOS PREVISTOS	TAXA DE EXECUÇÃO	
	Formação Inicial	Formação Contínua
Obter 90% de taxa de Execução Física	94%	97,9%
Obter 98% de taxa de Execução Financeira ⁽¹⁾	81%	
Obter uma taxa de 90% de certificação	100%	96,6% ⁽²⁾
Obter uma taxa até 10% de rescisão/ desistência	8,4%	2,9%
Obter uma taxa assiduidade de 90%	98,9%	99,3%
Obter uma taxa de 75% de integração profissional dos clientes com incapacidade que terminaram formação em 2017	72,3% ⁽³⁾	NA

Nota:

- (1) – O valor apresentado envolve o global do projeto formativo que abrange a formação inicial e a formação contínua.
- (2) - Terminaram 89 formandos, destes 3 não foram certificados a 100%, mas apenas parcialmente em algumas UFCD's .
- (3) – Dos 65 formandos que terminaram 27,6%, à data, ficaram sem qualquer resposta, permanecendo em casa (ver detalhes no quadro seguinte)



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

RELATÓRIO E CONTAS - 2017

Objetivos Previstos	Tip.	Notas Explicativas
Obter 90% de taxa de Execução Física	Inicial	A Formação Profissional Inicial abrangeu 142 formandos. O volume previsto era de 155070h , mas ocorreram 12 rescisões e 1622,5h de faltas, pelo que o volume executado foi de 145789,5h : 94%.
	Continua	A Formação Profissional Contínua abrangeu 10 cursos (102 formandos) contudo 1 curso transita para 2018. O volume previsto era de 14370h, mas ocorreram 3 desistências, 90 de faltas, pelo que o volume executado foi de 14071h: 97,9%.
Obter 98% de taxa de Execução Financeira	FP	O projeto PO ISE da Formação Profissional é tri-anual, assim 2017 foi o 2º ano de três. Face ao previsto em candidatura para 2017, a execução financeira foi de 81%, o que significa que 19% do valor transitou para 2018.
Obter uma taxa de 90% de certificação	Inicial	Terminaram 65 formandos e foram todos certificados. Saliente-se ainda que ocorreu a intervenção de vários técnicos que contribuíram para o bem-estar dos formandos e para o seu sucesso na formação, tendo havido um trabalho de equipa intenso: <ul style="list-style-type: none">- 2226 consultas de psicologia- 225 consultas de terapia da fala- 303 consultas de fisioterapia- 26 visitas domiciliárias- 451 atendimentos a formandos- 135 reuniões de equipa
	Continua	Terminaram 89 formandos e 86 foram certificados em todas as UFCD's e 3 apenas parcialmente. <ul style="list-style-type: none">- 19 reuniões de equipa- 11 consultas de terapia da fala
Obter uma taxa até 10% de rescisão/ desistência	Inicial	Ocorreram: <ul style="list-style-type: none">- 9 desistências- 3 rescisões
	Continua	Ocorreram: <ul style="list-style-type: none">- 1 desistência- 2 rescisões
Obter uma taxa assiduidade de 90%	Inicial	No âmbito da formação inicial ocorreram 1622,5 horas de faltas.
	Contínua	No âmbito da formação contínua ocorreram 90 horas de faltas.
Obter uma taxa de 75% de integração profissional dos clientes com incapacidade que terminaram formação em 2017	Inicial	Concluíram 65 formandos e 18 não foram integrados no mercado de trabalho. Dos 17 formandos residentes na área geográfica de abrangência do Centro de Recursos da A2000: <ul style="list-style-type: none">- 76,5% foram encaminhados para o mesmo para usufruírem da medida de Apoio à Colocação;- 11,8% ficaram com integração ocupacional;- 11,8% não quiseram qualquer outra resposta. Dos 48 formandos restantes: <ul style="list-style-type: none">- 43,8% integraram-se em entidades que se candidataram às medidas de emprego do IEFP;- 2,1% ficou integrado com contrato de trabalho;

Handwritten signatures and initials in blue ink.

Objetivos Previstos	Tip.	Notas Explicativas
		<p>- 20,8% ficaram com integração ocupacional; - 33,3% não quiseram qualquer outra resposta.</p> <p>Em suma: - 27,7% manteve-se sem qualquer enquadramento profissional, principalmente porque têm pensão e as necessidades básicas estão garantidas; - dos 72,3% inseridos no mundo do trabalho 25,5% tem apenas uma participação ocupacional, porque tem baixas competências e recebe pensão, ou porque a entidade ainda não reúne condições de integração.</p> <p>Saliente-se ainda que ocorreram:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 52 atendimentos a significativos - 69 contactos com outras instituições - 100 acompanhamentos a serviços - 197 contactos telefónicos com formandos - 2246 visitas de acompanhamento a formandos em FPCT - 336 contactos telefónicos com entidades de FPCT - 129 prospeções de mercado (68 entidades aceitaram estabelecer acordo de parceria).

1.3 Desistências/ rescisões

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

Ocorreram um total de 12 desistências/rescisões:

- Por excesso de faltas rescindiu-se o contrato de formação com 3 formandos.
- Ocorreram 9 desistências pelos seguintes motivos:
 - 4 por alteração de residência para outro concelho, não existindo transportes públicos compatíveis com o horário da formação;
 - 1 emigrou;
 - 2 conseguiu trabalho;
 - 2 por motivo de doença.

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

Ocorreram um total de 3 desistências/rescisões:

- Por excesso de faltas rescindiu-se o contrato de formação com 2 formandos.
- Ocorreu uma rescisão por motivos de saúde.

2. Serviços Não Formativos

No Programa de Ação e Orçamento previu-se a execução de 5 serviços, provenientes de anos transatos, o que se concretizou.

2.1 Cronograma e localização

Serviços não formativos transitados do ano anterior:

SERVIÇO	LOCAIS	PERÍODO
Gabinete Psicossocial (GPS): - Espaço de Convívio de Lobrigos/ Vila Maior	Instalações de Sta. Marta de Penaguião + Instalações da E.B.1 de Vila Maior	- 1 tarde/semana
- Espaço de Convívio de Louredo e Fornelos	Instalações da Junta de Freguesia	- 1 tarde/semana
- Espaço de Convívio de Alvações do Corgo	Instalações da Junta de Freguesia	- 1 tarde/semana
- Espaço de Convívio de Sever	Edifício da EB 1 do Gundeiro	- 1 tarde/semana
- Espaço de Convívio de Fontes	Fundação Dr. Carneiro Mesquita / Instalações da Junta de Freguesia	- 1 tarde/semana
Intervenção Precoce na Infância (IPI)	- Sta. Marta Penaguião - Peso da Régua - Mesão Frio - Mondim de Basto	- Todo o ano
Centro de Recursos para a Inclusão Profissional: - Informação, avaliação, e orientação para a Qualificação Emprego (IAOQE) - Apoio à Colocação (AC) - Acompanhamento Pós-Colocação (APC)	- Concelhos abrangidos pelo Centro de Emprego de Vila Real: Murça, Alijó, Carrazeda de Ansiães, Vila Real, Sabrosa, Santa Marta de Penaguião, Mesão Frio, Peso da Régua	- Todo o ano
CAARPD - Centro de Atendimento Acompanhamento e Reabilitação Social para Pessoas com Deficiência ou Incapacidade: - Atendimento Social - Acompanhamento Social - Reabilitação Social	- Sta. Marta Penaguião - Peso da Régua - Mesão Frio - Mondim de Basto	- Todo o ano
Clínica Social	- Sta. Marta de Penaguião e limítrofes	- Todo o ano

2.2 Objetivos dos serviços não formativos e sua Operacionalização

Os serviços não formativos que decorreram em 2017 transitaram do ano anterior, convém apenas ressaltar o seguinte em relação a dois serviços:

- **CAARPD** – este serviço apesar de ter iniciado as ações em final de 2016, foi no ano de 2017 que verdadeiramente se implantou, concretizou as parcerias estratégicas e procedeu à divulgação plena junto das famílias e serviços.

- **CRIP** – este serviço existe já há vários anos, mas anualmente é efetuado um Plano de Ação, o qual é submetido à apreciação do IEFP, com a proposta do número de clientes a atender, em cada uma das medidas, e o orçamento envolvido, o qual poderá ou não ser aceite pela entidade tutela. Neste ano de 2017, no Plano de Ação inicial estavam previstos 52 clientes para IAOQE (Informação, Avaliação, Orientação, Qualificação e Emprego), 56 para AC (Apoio à Colocação) e 14 APC (Acompanhamento Pós-Colocação), num total de 122 clientes. No entanto, em agosto/2017 foi efetuado um Pedido de Alteração (PA), pois foram preenchidas na totalidade as vagas de IAOQE. Assim, foram solicitadas mais 20 vagas para IAOQE (no total de 72), diminuídas as vagas no AC para o número de 51, pois na análise semestral o objetivo estava aquém do esperado, e manteve-se o número de abrangidos no APC (14), totalizando 137 clientes.

Segue-se o quadro dos serviços não formativos e a taxa de concretização dos seus objetivos:

Serviços	Taxa de Execução dos Objetivos Anuais Previstos		
	Obter 95% de taxa de Execução Física	Obter 100% de taxa de Execução Financeira	Obter uma taxa de rescisão/desistência igual ou inferior a 1 cliente em cada grupo de atividades ⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾
IPI	100%	100%	NA
GPS	100%	NA	NA
CRIP	IAOQE	104% ⁽³⁾	2,3%
	AC	92%	
	APC	64%	
CAARPD	100%	100%	8%

Nota:

NA – Não se Aplica

(1) – No serviço do GPS a assiduidade é registada, mas ninguém é obrigado a participar.

(2) – Este objetivo, para o CRIP não se adequava, pelo que se previu que a taxa anual de rescisão do CRIP não fosse superior a 5%.

(3) – Este objetivo, para o CAARPD não se adequava, pelo que se previu que a taxa anual de rescisão do CAARPD não fosse superior a 8%.



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

RELATÓRIO E CONTAS - 2017

Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'dos' and 'R'.

Objetivos Previstos	Tip.	Notas Explicativas
Obter 95% de taxa de Execução Física	IPI	<p>Foram executadas todas as atividades programadas (encaminhamentos desenvolvimento de competências pessoais, relacionais e familiares).</p> <p>Os técnicos da A2000 foram responsáveis de caso de 40 crianças, durante o ano, e colaboraram com os restantes técnicos da ELI na promoção de estratégias fomentadoras de desenvolvimento o que envolveu:</p> <ul style="list-style-type: none">- 255 reuniões com parceiros/ entidades cooperantes (neste número foram, também, incluídas as participações das 4 técnicas em intervenções noutros casos que não os da sua gestão);- 47 briefings da Equipa Local de Intervenção;- 11 reuniões da ELI, das quais 7 com a presença de elementos do Núcleo de Supervisão- 115 capacitação/accompanhamento no domicílio, no âmbito das gestões de caso;- 482 capacitação/accompanhamento no estabelecimento escolar, no âmbito das gestões de caso;- 21 atendimentos de famílias em gabinete;- 457 contactos telefónicos com famílias e 192 com entidades parceiras/ cooperantes;- 45 avaliações (envolve a aplicação da Escala SGS, EBR e avaliações específicas de Fisioterapia, Terapia da Fala; Psicologia).
Obter 95% de taxa de Execução Física	CRIP	<p>Em 2017, após a realização do Pedido de Alteração, previu-se que seriam acompanhados 137 clientes, dos quais 37 seriam transitados do ano anterior e 100 seriam novos clientes.</p> <p>Foram acompanhados um total de 131 clientes no CRIP, 96% do previsto para o ano. Por medida os resultados foram os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none">- Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e o Emprego: 75 Clientes (mais 3 pessoas do que o previsto) - 7 transitados e 68 novos, o que equivale a um cumprimento de 104% dos objetivos anuais - destes, 7 foram Produtos de Apoio / Ajudas Técnicas e 3 foram para Avaliação da Capacidade de Trabalho. 62 terminaram e 13 transitam para 2018.- Apoio à Colocação: 47 clientes - menos 4 do que o previsto - 26 transitados e 21 novos, o que equivale a um cumprimento de 92% dos objetivos anuais, porém se atendermos ao n.º de novos clientes está aquém do previsto:<ul style="list-style-type: none">> 19 continuam em AC;> 6 estão suspensos devido a integração em medidas de emprego;> 19 terminaram:<ul style="list-style-type: none">* 10 foram integrados em medidas de emprego;* 4 ficaram integrados no mercado de trabalho - 3 CEAMA e 1 Estímulo Emprego;* 8 não foram colocados - 2 obtiveram reforma, não querendo beneficiar das medidas de emprego, 3 não conseguiram



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

RELATÓRIO E CONTAS - 2017

Handwritten signatures and initials in blue ink.

Objetivos Previstos	Tip.	Notas Explicativas
		<p>colocação > 3 desistiram.</p> <p>- Acompanhamento Pós-Colocação: 9 clientes – menos 5 do que o previsto - 4 transitados, 5 novos clientes, o que equivale a um cumprimento de 64% dos objetivos anuais. Destes, 5 terminaram e 4 transitam para 2018.</p> <p>Em resumo: verifica-se que a medida IAOQE ultrapassou o previsto, mas a medida AC e APC ficaram aquém do esperado, pois o n.º de novos candidatos é inferior ao previsto:</p> <ul style="list-style-type: none">- Em AC, não foram preenchidas 4 vagas, apesar de se encontrarem 2 situações pendentes no IEFP que não foram despachadas até ao final de dezembro.- Em APC, apesar de existirem pedidos de intervenção por parte das entidades, o Centro de Emprego considerou que esta intervenção não era pertinente - a A2000 identificou pelo menos 6 situações que não tiveram despacho por parte do Centro de Emprego (2 a Técnica não considerou necessário e 4 não foram despachadas, à data). <p>Saliente-se que estas ações envolveram:</p> <ul style="list-style-type: none">- 67 Acompanhamentos terapêuticos- 6 Sessões de alfabetização- 90 Atendimento em gabinete- 13 Visitas domiciliárias- 314 Contactos com clientes- 101 Contactos com significativos- 95 Prospecções de mercado- 688 Visitas às entidades- 121 Contactos com entidades- 43 Contactos com o Centro de Emprego- 66 Contactos com outros serviços- 6 Reuniões mensais de equipa técnica- 586,5 Horas de Avaliação/Orientação (média de 11h por cliente)- 6246 Horas de Estágios de Orientação Vocacional- 23585,5 Horas de Formação Prática em Contexto de Trabalho
Obter 95% de taxa de Execução Física	GPS	<p>Para os 5 Espaços de Convívio foi definida a realização de 40 atividades anuais por Espaço. Por Espaço realizaram-se as seguintes:</p> <p><u>Espaço de Convívio de Sever:</u> foram efetuadas 43 sessões (100% executado) e contou com a presença de 10 clientes, 5 em média por sessão, com uma assiduidade de 48,6%.</p> <p><u>Espaço de Convívio de Lobrigos (S. Miguel e S. João) e Sanhoane:</u> foram desenvolvidas 47 sessões (100% executado), com presença de 19 clientes, 11 em média por sessão, com uma assiduidade de 40,3%.</p> <p><u>Espaço de Convívio de Fontes:</u> realizaram-se 45 sessões no (100% executado) com a participação de 14 clientes, em média 8 por sessão, com uma assiduidade de 53,5%.</p>



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

RELATÓRIO E CONTAS - 2017

Objetivos Previstos	Tip.	Notas Explicativas
		<p>Espaço de Convívio de Louredo e Fernelos: foram realizadas 44 sessões no Espaço de Convívio (100% executado) com a participação de 18 clientes, em média 10 por sessão, com uma assiduidade de 53,5%.</p> <p>Espaço de Convívio de Alvações do Corgo: realizaram-se 45 sessões (100% executado) com a participação de 13 clientes, em média 13 por sessão, com uma assiduidade de 60,9%.</p> <p>No global fizeram-se 149 Contactos telefónicos com clientes e 9 Briefings.</p>
Obter 95% de taxa de Execução Física	CAARPD	<p>O CAARPD promove atividades de Acompanhamento Social e de Reabilitação Social, abrangendo 4 concelhos, contudo desenvolve as atividades de reabilitação social, apenas em 2 (Mesão Frio e Sta. Marta – aqui envolve também os clientes do Peso da Régua). Assim, por concelho:</p> <p>>> Santa Marta de Penaguião (foram atendidos 11 clientes do concelho, mas 1 desistiu e, 5 clientes do Peso da Régua):</p> <ul style="list-style-type: none">- Atividades exclusivamente de Acompanhamento Social: numa fase inicial, 3 clientes tiveram apenas Acompanhamento Social (destes 1 desistiu, os outros integraram posteriormente as atividades de reabilitação social).- Reabilitação Social:<ul style="list-style-type: none">*com 10 clientes residentes em Santa Marta de Penaguião.*com 5 clientes residentes em Peso da Régua, mas que frequentaram as atividades desenvolvidas em Santa Marta de Penaguião. <p>Nesta modalidade foram desenvolvidas 151 sessões, nas quais se realizaram 242 atividades, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none">- 36 Atividades laborais- 3 Atividades Recreativas e de Lazer- 23 Atividades de Vida Diária- 17 Atividades de Dança e Expressão Corporal- 4 Encontros na Comunidade- 39 Sessões de Hidroterapia- 12 Sessões de Hipoterapia- 33 Jogos e Dinâmicas- 27 Sessões de Treino de Competências- 17 Sessões de Teatro / Dramatização- 31 Atividades de Trabalhos Manuais <p>Ainda em Sta. Marta de Penaguião, com 6 clientes (do grupo de 15) que necessitam de um acompanhamento mais prolongado (1 destes clientes apenas integrou o grupo nos 2 últimos meses do ano), foram promovidas 249 sessões, nos quais se realizaram 345 atividades, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none">- 23 Atividades laborais- 2 Atividades Recreativas e de Lazer- 35 Atividades de Vida Diária- 35 Atividades de Dança e Expressão Corporal- 3 Encontros na Comunidade

A2000/052/02

Associação 2000 de Apoio ao Desenvolvimento – A2000
Av. 25 de Abril, nº 39/41 – 5030-464 Sta. Marta de Penaguião
Contribuinte nº 505 045 125



16/82

Handwritten signatures and initials in blue ink.

Objetivos Previstos	Tip.	Notas Explicativas
		<ul style="list-style-type: none"> - 52 Jogos e Dinâmicas - 103 Sessões de Treino de Competências - 24 Sessões de Teatro / Dramatização - 68 Atividades de Trabalhos Manuais <p>Complementarmente ao trabalho efetuado em grupo, com os 15 clientes, foram efetuadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Em Sta. Marta de Penaguião: <ul style="list-style-type: none"> - 20 Visitas domiciliárias - 113 Contactos telefónicos com clientes - 86 Contactos com significativos - 4 Atendimentos em gabinete - 32 Outros contactos - 106 Sessões de fisioterapia - 24 Sessões de Terapia da Fala - No Peso da Régua: <ul style="list-style-type: none"> - 8 Visitas domiciliárias - 33 Contactos com significativos - 2 Outros contactos - 20 Sessões de psicologia - 55 Sessões de Terapia da Fala <p>>> Mesão Frio (foram atendidos 9 clientes, mas 1 desistiu após a 1ª atividade):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atividades de Acompanhamento Social com 3 clientes - Reabilitação Social com 5 clientes, o que envolveu 97 sessões, nas quais realizaram 107 atividades, nomeadamente: <ul style="list-style-type: none"> - 1 Sessão de Hidroterapia - 15 Atividades laborais - 4 Atividades Recreativas e de Lazer - 19 Atividades de Vida Diária - 10 Atividades de Dança e Expressão Corporal - 2 Encontros na Comunidade - 16 Jogos e Dinâmicas - 16 Sessões de Treino de Competências - 5 Sessões de Teatro / Dramatização - 19 Atividades de Trabalhos Manuais <p>Complementarmente ao trabalho efetuado em grupo, com os 5 clientes, foram efetuadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 51 Visitas domiciliárias - 48 Contactos com clientes - 93 Contactos com significativos - 10 Reuniões com entidades - 2 Atendimentos em gabinete - 104 Outros contactos - 8 Sessões de psicologia - 38 Sessões de Fisioterapia <p>>> Mondim de Basto (foram atendidos 3 clientes):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atividades de Acompanhamento Social com 3 clientes individualmente que envolveram: <ul style="list-style-type: none"> - 31 Visitas domiciliárias - 3 Contactos telefónicos com clientes



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

RELATÓRIO E CONTAS - 2017

Objetivos Previstos	Tip.	Notas Explicativas
		<ul style="list-style-type: none">- 91 Contactos telefónico com significativos- 97 Contactos com outras entidades(Segurança Social, Centro de Saúde, Hospital...)- 2 Sessões de psicologia
Obter 100% de taxa de Execução Financeira	IPI	Todas as ações foram executadas.
	CRIP	A candidatura prevê um número de clientes que frequentam as 3 medidas e um nº de clientes que terminam. O cálculo financeiro é efetuado em função do número de clientes que termina o seu percurso , mas em AC o percurso pode ser suspenso, se o cliente integrar uma medida de emprego apoiado pelo IEFP e, neste caso o AC não é considerado terminado, logo não é efetuado qualquer pagamento pelo tempo de serviço já realizado e há ainda os clientes cujo percurso transita para o ano seguinte, logo o pagamento só ocorre no ano seguinte, por isso a execução financeira fica aquém da execução física.
	GPS	O Município e as 5 Freguesias estão a cumprir o Protocolo.
	CAARPD	Esta resposta social abrangeu 28 clientes, sendo que em contínuo foram 24. Existe ainda uma vaga social por preencher, pois o I.S.S. ainda não deu informação sobre a ocupação da mesma.
Obter uma taxa de rescisão/desistência igual ou inferior a 1 cliente em cada grupo de atividades	IPI	Em IPI não ocorreu nenhuma rescisão.
	CRIP	Existiram 3 desistências, todas na medida AC. Num universo de 131 clientes previstos para o CRIP, significa 2,3% do número total de clientes.
	GPS	Nos Espaços de Convívio o conceito de desistência é relativo, pois os clientes participam mediante a sua disponibilidade, isto é, um cliente pode não participar durante algum tempo de depois regressar. Neste ano de 2017, isso aconteceu com 3 pessoas que participaram apenas em duas sessões cada.
	CAARPD	Ocorreram duas desistências, uma por doença, a outra ocorreu logo após duas sessões, pois a pessoa foi sinalizada pela família, mas não se adaptou à dinâmica do serviço, pois não foi uma escolha pessoal.
Clínica Social		A Clínica Social atende clientes internos provenientes de outros serviços cujas sessões são contabilizadas nos respetivos serviços. Contudo também atende pessoas da comunidade e, atendeu 8 clientes externos (um dos quais em duas terapias em simultâneo) em: <ul style="list-style-type: none">- Terapia da Fala: 2 criança e 1 adulto com deficiência- Psicologia: 1 criança- Fisioterapia: 5 adultos (2 com deficiência) num total de 94 sessões (72 de Fisioterapia, 20 de Terapia da Fala e 2 de Psicologia). Como se pode constatar, a Clínica Social presta serviços esporádicos à comunidade, por isso não se estabeleceram taxas de sucesso.



2.3 Desistências

A) CRIP - Centro de Recursos para a Inclusão Profissional

- Ocorreram 3 desistências em Apoio à Colocação (2 por mudança de residência e 1 por não se mostrar disponível para exercer uma atividade profissional).

B) CAARPD

- Ocorreram 2 desistências:

* 1 em Sta. Marta de Penaguião, por motivos de saúde,

* 1 em Mesão Frio: o cliente foi sinalizado pela família, mas ao participar nas atividades sentia que perdia liberdade de decisão, então desistiu.

CAPÍTULO 2 – PARTICIPAÇÃO DOS STAKEHOLDERS

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

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

1. Clientes

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

1.1 Caracterização dos clientes dos serviços formativos

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

TIPOLOGIAS		Nº DE FORMANDOS
		Com Def.
Formação profissional Pessoas com Deficiência ou Incapacidade	Inicial	142
	Contínua	102
Total		244

1.2 Caracterização dos clientes dos serviços NÃO formativos

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

SERVIÇOS	CRIANÇAS		ADULTOS		IDOSOS	TOTAL
	Com Def.	Sem Def.	Com Def.	Sem Def.		
Gabinete Psicossocial	-	-	-	--	77	77
Intervenção Precoce na Infância	6	34	1	38 ⁽¹⁾	--	79
Centro de Recursos para a Inclusão Profissional	IAOQE	--	75	--	--	75
	AC	--	47	--	--	47
	APC	--	9	--	--	9
Clínica Social (clientes externos)	--	3	2	3	--	8
CAARPD	--	--	28 ⁽²⁾	--	--	28
TOTAL	6	34	162	38	77	323

Nota:

- (1) – Na IPI, acordo com a Segurança Social prevê abranger apenas 30 crianças, mas foram abrangidas pela ELI 82 e as Técnicas da A2000 tiveram a gestão de caso de 40. 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 1 par de gémeas).
- (2) – No CAARPD, mensalmente foram abrangidos 24 clientes, pois 1 é vaga social, que ainda não foi ocupada pela Segurança Social. Contudo, foram abrangidos 28 clientes, porque ao longo do ano, houve 2 desistências; 1 cliente concretizou o PI; outro foi encaminhado para a Formação Profissional da A2000, pois considerou-se ser a resposta mais adequada, por isso as vagas foram ocupadas por novos clientes.

Em suma:

Pelos 5 serviços não formativos passaram 279 clientes de intervenção direta e 38 significativos das crianças de IPI.

2. Plano Individual

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

Note-se que se o serviço tiver um período de intervenção superior a 6 meses 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 EXECUÇÃO DOS OBJETIVOS		DADOS EXPLICATIVOS
Formação Profissional para pessoas com deficiência: Obter uma taxa de 70% de eficácia na globalidade dos PI's	Inicial	91%	Avaliaram-se, 131 Planos de Individuais. - 119 PI's obtiveram um grau de eficácia igual ou superior a 70%. - Definiram-se 954 objetivos e foram cumpridos 833 objetivos.
	Contínua	100%	Avaliaram-se, 89 Planos de Individuais - 89 PI's obtiveram um grau de eficácia igual ou superior a 70%. - Definiram-se 259 objetivos e foram cumpridos 253 objetivos.
CRIP: Obter uma taxa de 70% de eficácia na globalidade dos	88%		Foram avaliados 64 Planos Individuais, dos clientes que terminaram as ações, dos quais 88% foi eficaz.



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

RELATÓRIO E CONTAS - 2017

OBJETIVOS ANUAIS	TAXA DE EXECUÇÃO DOS OBJETIVOS	DADOS EXPLICATIVOS
PI's		Foram definidos 171 objetivos e concretizados 161 (94% de concretização de objetivos). Note-se que, na medida de IAQOE, na maior parte das vezes, a solicitação de avaliação é do Centro de Emprego, pois no caso de avaliação para enquadramento em medidas de emprego, para frequência de formação, ajudas técnicas ou avaliação da capacidade de trabalho, o procedimento exige que haja esta avaliação prévia. Nestes casos não é realizado PI; apenas no caso daqueles clientes que realmente precisam de orientação na escolha de um percurso é que é definido um PI.
IPI: Obter uma taxa de 70% de eficácia na globalidade dos PI's	83%	No ano de 2017 os técnicos da A2000 geriram 40 casos, mas os casos que entraram há menos de 6 meses, não têm o PI avaliado. Assim dos 36 PI's avaliados, 30 foram eficazes. Definiram-se 168 objetivos e concretizaram-se 144 (86% de concretização global dos objetivos).
GPS: Obter uma taxa de 70% de eficácia na globalidade dos PI's	90%	Foram realizados, nos Espaços de Convívio, 74 PI, contudo apenas foram avaliados 49, pois 25 não frequentaram assiduamente as atividades e 5 foram ineficazes, pois não cumpriram 70% dos bjetivos. Para estes 49 PI's foram definidos 132 objetivos anuais, dos quais 127 foram alcançados – ou seja na totalidade dos objetivos cumpriram-se 96% . Saliente-se que a assiduidade dos clientes influencia de forma determinante o alcance dos objetivos. Segue-se a discriminação por local: - Espaço de Convívio de Lobrigos: 83% - Espaço de Convívio de Louredo/Fornelos: 100% - Espaço de Convívio de Sever: 75% - Espaço de Convívio de Fontes: 100% - Espaço de Convívio de Alvações do Corgo: 83%
CAARPD: Obter uma taxa de 70% de eficácia na globalidade dos PI's	83%	Foram realizados 26 PI's, no entanto, só foram avaliados 23 (3 pessoas entraram no último trimestre, pelo que o PI não foi avaliado), e destes apenas 3 foram ineficazes – entendeu-se que os objetivos eram ambiciosos e exigiam grande envolvimento na promoção da mudança. Na sua totalidade, foram definidos 273 objetivos e concretizados 204, o que se traduz numa taxa global de concretização de objetivos de 75%.



3. Parceiros

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

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

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

SERVIÇOS	PARCERIAS ESTABELECIDAS
<p>Formação para Pessoas com Deficiência ou Incapacidade</p>	<p>A tipologia 3.01 envolveu 101 parceiros - destes 9 foram estratégicos, podendo também ter colaborado ao nível da FPCT, mas foram estabelecidos 107 acordos de parceria (alguns parceiros cooperaram em mais do que 1 acordo de FPCT). Dos 101 parceiros, 64 foram novas parcerias, estabelecidas em 2017.</p> <p>Parceiros Estratégicos:</p> <p>Municípios de Baião, Resende, Montalegre, Chaves, Armamar, Tabuaço; APPISC (Associação Portuguesa de Promoção da Intervenção Social e Comunitária); Casa do Povo de Resende, CERCIMONT; Fundação Gaspar e Manuel Cardoso.</p> <p>Parceiros Funcionais, ao nível da FPCT, por concelho:</p> <p>- Vila Real - Tradição Viva Unipessoal, Lda.; Mara Alexandra F. Teixeira (Casa do Bacalhau); Nova Real, Atividades Hoteleiras Lda.; Minfo, Comércio de Micro Informática Lda.; Auto Felizardo e Vilela, Chapa e Pintura; Magalhães & CA. Lda.; "Carlos Manuel Lopes Dias"; Restaurante "O Cenáculo do Leitão" Lda.; Fundação "Casa de Mateus"; Restaurante Aldeão, Atividades Hoteleiras, Lda.; ADESCO – Associação para o Desenvolvimento Comunitário; Maurício Faria dos Santos (MS, Indústria Imobiliária).</p> <p>- Peso da Régua - Câmara Municipal do Peso da Régua; Associação "O Baguinho"; Azul Pastel Lda.; Isorégua, Materiais de Construção Isolamentos, Lda. (FMIR2); "Joaquim Manuel Teixeira</p>



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

RELATÓRIO E CONTAS - 2017

Handwritten signatures and initials in blue ink.

SERVIÇOS	PARCERIAS ESTABELECIDAS
	<p>Nunes”(Restaurante “Douro à Mesa”).</p> <ul style="list-style-type: none">- Santa Marta de Penaguião – Município de Santa Marta de Penaguião; Fundação Asilo Luís Vicente; Grupo Cultural e Desportivo de Sever; Líder de Aromas Lda.; Centro Social e Paroquial de São Miguel de Lobrigos; Freguesia de Sever; Gold Mountains Company Lda (Martha’s).- Armamar – Minipaiva, Supermercados Lda.; Câmara Municipal de Armamar; Restaurante Mira O Douro, Lda.; Santa Casa da Misericórdia de Armamar; Associação de Solidariedade Social e Recreativa de S. Cosmado; Associação Social Desportiva e Recreativa de Arícera; Cabeleireiro NVP Lda.; Junta de Freguesia de Aldeias; Sertcrops; Pastelaria Fundação Lda.- Lamego - APITIL; “Maria Estela Duarte Guedes”(Florista Jardim);- Mesão Frio – Adegas Cooperativas de Mesão Frio C.R.L; Ferreira e Sousa Lda.; Obviofascínio, Lda.- Tabuaço – Santa Casa da Misericórdia de Tabuaço; Município de Tabuaço; Centro de Promoção Social de Tabuaço; Eduardo António Resende e Irmãos Lda.; Agência Funerária Edreira & Trindade, Lda.; Gertal – Companhia Geral de Restaurantes e Alimentação; Junta de Freguesia de Tabuaço; Gigocheio Lda; Sociedade Vitícola Foz do Távora, Lda; Junta de fregueisa de Longa; Tablandi, Comércio de Materiais de Construção Lda; José Manuel Nunes Cardoso (Pastelaria Cátia).- Baião – Ober; Transdev Douro S.A; Santa Casa de Misericórdia de Baião; Câmara Municipal de Baião; Solimenta – Sociedade de Representações Lda; Quinta do Ferro; Quinta & Casa das Hortas; Minimercado da Praça; Centro Social e Paroquial Santa Marinha do Zêzere; Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Baião; Maria Herminia Monteiro Pinto Centro de Estética; Mercados de Gosende; Centro Social de Santa Cruz do Douro; CECAJUVI – Centro de Convívio e Apoio à Juventude de Idosos de Santa Leocádia; Associação de Trabalhadores da Câmara Municipal de Baião; Cafeteria Camões; Mercado SuperLeo; José Manuel Sousa Pinto.- Resende – Minipreço; Maria Fernanda da Cunha Ribeiro; Gertal, SA; Maria Fernanda Loureiro Namora; António Santos – Serralheira Lda.; Câmara Municipal de Resende; Aníbal Pinto Inácio; Companhia das Águas de Caldas de Aregos; Santa Casa da Misericórdia de Resende; Casa do Povo de Resende; Junta de Freguesia de Paus; Hipermelo Unipessoal, Lda.; Armanda Cecília Silva Almeida Nascimento; Maria Angelina Pereira Dias; Verdade Ternura Unipessoal, Lda; Jonathan Tooley & Associados Lda.



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

RELATÓRIO E CONTAS - 2017

SERVIÇOS	PARCERIAS ESTABELECIDAS
	<ul style="list-style-type: none">- Chaves – Gráfica Sinal; Prazeres da Terra; Restaurante Toca da Raposa; Câmara Municipal; Lavagens Nquimicos; Worten; Centro Social de Abobeira/Valdanta; Mr. Car; LUSOCONTA; Padaria Raposeira; AGRO-VIDEIRA; Santa Casa da Misericórdia de Chaves; Junta de Freguesia de Santa Maria Maior; Junta de Freguesia de Madalena e Samaiões.- Montalegre - INTERMONTALEGRE Supermercados Lda.; Os de Pitões – Pão de Centeio do Barroso; CERCI Montalegre; António Lopes – Supermercado Unipessoal Lda. (Minipreço); José Maria Dias Afonso (Sabores do Barroso); Snack-Bar, Gomes & Rodrigues, Lda.; Santa Casa da Misericórdia Montalegre; Restaurante Costa; Fumeiro de Barroso – Produtos Fumados, Lda.; Câmara Municipal de Montalegre (Biblioteca); Restaurante Dias.- Vila Pouca de Aguiar - Câmara Municipal de Vila Pouca de Aguiar; Centro de Saúde Vila Pouca de Aguiar; Agrupamento de Centros de Saúde Alto Tâmega e Barroso; Round Road; Santa Casa da Misericórdia de Vila Pouca de Aguiar; Casa da Fonte Pequena S.A; Centro Social e Paroquial Padre António Sebastião Esteves.
Gabinete Psicossocial	Mantiveram-se os 6 parceiros simultaneamente Estratégicos e de Cooperação: Município de Sta. Marta de Penaguião; Freguesias de: União das Freguesias de Lobjos (S. Miguel e S. João) e Sanhoane; Sever; Fontes: União de Freguesia de Louredo e Fornelos; Alvações do Corgo.
Intervenção Precoce na Infância	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
Centro de Recursos para a Inclusão Profissional	Estabeleceram-se 68 parcerias, 25 transitaram, de 2016, (duas Estratégicas e as restantes de Cooperação) e estabeleceram-se 43 novas Parcerias de Cooperação. Parcerias Estratégicas: Centro de Emprego de Vila Real; APPACDM de Sabrosa. Parceiros Funcionais, ao nível da FPCT, por concelho: <ul style="list-style-type: none">- Alijó (7 parcerias, 3 novas) Associação de S. Tiago de Vila Chã; Junta de Freguesia do Pinhão; Centro Social, Recreativo e Cultural de Vilar de Maçada; Construções Torres Macedo; União de Freguesias de Pópulo e Ribalonga; Município de Alijó (Biblioteca); Associação Santo Mamede.- Peso da Régua (6 parcerias, 5 novas) Município de Peso da Régua; Casa do Povo de Fontelas; Patrícia Cabeleireiro; Teledouro; O Baguinho; Adega Guimarães- Sta. Marta de Penaguião (10 parcerias, 8 novas)



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

RELATÓRIO E CONTAS - 2017

Handwritten signature and initials in blue ink.

SERVIÇOS	PARCERIAS ESTABELECIDAS
	<p>Supermercado Coviran; Junta de Freguesia de Louredo e Fornelos; Fundação Luís Vicente; Restaurante Sto. António; Grupo Cultural e Desportivo de Sever; Cabeleireiro Helena Carvalho; Adega Martha's; Município de Santa Marta de Penaguião; Centro Social e Paroquial de S. Miguel de Lobrigos; Junta de Freguesia de Sever.</p> <p>- Vila Real (31 parcerias, 22 novas) Lar Nossa Sra. Das Dores; Restaurante Mateus; Lavandaria Água Viva; Lavandaria Marisec; Nós Cuidamos; Coopcuidar; Centro Social da Campeã; Município de Vila Real (Biblioteca Municipal, Centro de Ciência Viva, Arquivo Municipal); Anjos e Vilela; Móveis Catalão; Hotel Miraneve; Jumbo; Com Sal, Lda.; Paraíso das Carnes; AutoNunes; Dom Texto; Santa Casa da Misericórdia de Vila Real; Junta de Freguesia de Lordelo; Associação 31 – Lar e Infantário de Vila Real; Junta de Freguesia de Folhadela; Aval e Rigor, Lda.; Nervir; Douricor; Radio Popular; Bobinagem Lapa; Casa do Bacalhau; Ginásio Clube de Vila Real; Churrasqueira Nova Real; Díbia Pastelaria; Atípico gráfica; Cáritas (CLDS).</p> <p>- Murça (9 parcerias, 3 novas) Junta de Freguesia de Fiolhoso; Município de Murça; Café SáBar; Viveiros no Prado; Fábrica da Igreja Paroquial de Murça; Bombeiros Voluntários de Murça; Santa Casa da Misericórdia de Murça (Creche); Leonel Brás Reboques; Junta de Freguesia de Murça.</p> <p>- Mesão Frio (3 parcerias, 2 novas) Santa Casa da Misericórdia de Mesão Frio; Junta de Freguesia de Mesão Frio; Câmara Municipal de Mesão Frio.</p>
CAARPD	<p>Mantiveram-se 6 parcerias Estratégicas e estabeleceu-se 1 nova Parceria Estratégica e 4 novas parcerias funcionais ou de cooperação:</p> <p>Parcerias Estratégicas:</p> <p>Santa Marta de Penaguião - Município de Santa Marta de Penaguião - Agrupamento de Escolas de Santa Marta de Penaguião</p> <p>Mesão Frio - Município de Mesão Frio - Santa Casa da Misericórdia de Mesão Frio - CLDS de Mesão Frio</p> <p>Sabrosa - APPACDM de Sabrosa</p> <p>Peso da Régua - Município do Peso da Régua</p> <p>Parceiros Funcionais para o desenvolvimento de atividades inclusivas:</p>

SERVIÇOS	PARCERIAS ESTABELECIDAS
	<ul style="list-style-type: none"> - Acessível e Barato (Supermercado) - Supermercado Queirós - Fundação Carneiro Mesquita - Agrupamento de Escolas de Santa Marta de Penaguião
Clínica Social	Não foram estabelecidas parcerias.

Em suma, a A2000 contou com 182 Parceiros, tendo estabelecido 195 Acordos de Parceria (alguns parceiros articularam com mais do que um serviço, outros foram estratégicos de funcionais em simultâneo. Destes parceiros:

- 25 parceiros foram Estratégicos (1 na IPI, 2 no CRIP, 6 no GPS, 7 no CAARPD e 9 na Formação Profissional).
- 164 parceiros foram de cooperação ou funcionais.
- 45 novos Acordos de Parceria foram estabelecidos em 2017.

Atendendo às necessidades previstas e às já existentes, constata-se que é necessário investir na diversificação das parcerias, pois há áreas como a da Inovação ou a do Mecenato onde escasseiam os parceiros.

4. Fornecedores

A A2000 é uma entidade adjudicante nos termos previstos no artigo 2, n.º 2, alínea a) do Código dos Contratos Públicos - Decreto-Lei 18/2008 de 29 de Janeiro.

Assim, de acordo com as regras e procedimentos de contratação pública, em 2017, a A2000 estabeleceu/manteve 50 contratos, sendo 35 por Ajuste Direto Regime Geral e 15 por Ajuste Direto Regime Simplificado.

No entanto, o total de fornecedores envolvidos foi 43, pois:

- 22 fornecedores com contrato por Ajuste Direto Regime Geral transitaram dos anos anteriores, dos quais 6, devido ao término do prazo contratual foram alvo de um novo procedimento de contratação pública, celebrando novo contrato;
- 6 fornecedores celebraram contrato por Ajuste Direto Regime Geral – note-se que um destes fornecedores já prestava outro serviço, cujo contrato tinha transitado do ano anterior;
- 15 fornecedores celebraram contrato por Ajuste Direto Regime Simplificado, 6 dos quais para prestação de serviços de Formador Externo.

5. Financiadores

Em 2017, a A2000 manteve os financiadores dos serviços formativos e não formativos.

SERVIÇOS	FINANCIADORES
Formação Profissional para Pessoas com Def. ou Incapacid.	Portugal 2020 – PO ISE Inclusão Social e Emprego. Entidade intermédia: IEFP.
Gabinete Psicossocial	Município de Santa Marta de Penaguião; 5 Freguesias do Concelho (União de Freguesias de Lobrigos (S. Miguel e S. João Batista) e Sanhoane; União de Freguesias de Louredo e Fornelos; Fontes; Sever e Alvações do Corgo).
Intervenção Precoce na Infância	Ministério da Solidariedade e Segurança Social.
Centro de Recursos para a Inclusão Profissional	Portugal 2020 e IEFP.
CAARPD	Ministério da Solidariedade e Segurança Social
Clínica Social	Serve primordialmente os clientes internos, pelo que os “clientes externos” não rentabilizam a Clínica Social.

6. Avaliação de Satisfação dos Stakeholders

6.1 Avaliação de Satisfação dos Formandos

No final de cada ação formativa é efetuada a avaliação de satisfação. No caso dos formandos que frequentam ações anuais, a avaliação realiza-se no mês de dezembro.

OBJETIVOS ANUAIS PREVISTOS	TAXA DE EXECUÇÃO	
	Inicial	Contínua
Obter uma taxa de 95% de respostas de satisfação global	97%	98%
Obter uma taxa de 90% de satisfação dos formandos com o desempenho dos formadores	99,9%	99,3%

Análise dos resultados obtidos:

➤ **Formação Inicial:**

Na **satisfação global** dos formandos predominam as avaliações de “Totalmente satisfeito” (83%), contudo surgiram 2,8% de avaliações negativas dispersas pelos vários itens, principalmente na área das condições físicas de Baião e Tabuaço, os formandos indicam a necessidade de um melhor sistema de aquecimento e no caso de Vila Pouca referem a necessidade de uma sala para refeições. Saliente-

se que em Resende e Tabuaço, durante o ano, ocorreram mudanças de instalações, para melhor responder às necessidades dos formandos.

A avaliação do desempenho nas 14 ações formativas, envolveu 10 formadores, cujo desempenho foi avaliado em 11 itens, tendo os formandos atribuído pontuação máxima (Sempre) em 95% deles; e pontuação de "Frequentemente" em 4,9%. Apenas 0,06% de respostas negativas.

➤ **Formação Contínua:**

A avaliação da Formação Contínua envolveu 9 ações formativas e 92 formandos que ao **nível da satisfação global** manifestaram-se predominantemente "Totalmente satisfeitos" (74%), contudo surgiram 2% de avaliações negativas dispersas pelos vários itens, principalmente na área das condições físicas da formação e nos aspetos pedagógicos (algumas avaliações prendem-se com a dificuldade de compreensão dos formandos relativamente a alguns conceitos e procedimentos, outras prendem-se com constrangimentos reais que fazem parte das preocupações da A2000, nomeadamente no que se refere às instalações de Baião e Resende (neste local ainda no 1º semestre mudou-se de instalações).

As 9 ações envolveram 22 formadores que foram avaliados pelos formandos quanto ao seu desempenho, o 0,7% de avaliações negativas ocorreram em Sta. Marta de Penaguião, no mesmo grupo com diferentes formadores, não foram consideradas muito significativas, mas de qualquer forma é um indicador de que é necessário – com este grupo – ter uma comunicação mais eficaz, solicitar mais feedback, ser mais explícito na comunicação.

6.2 Avaliação de Satisfação dos Clientes dos Serviços Não Formativos

Os clientes dos serviços não formativos efetuam, na generalidade, a avaliação de satisfação no mês de dezembro. Porém no caso da **Intervenção Precoce na Infância**, cujos procedimentos se executam por ano letivo e não por ano civil, as avaliações refletem o ano letivo de intervenção (ano letivo de 2016-2017).

OBJETIVOS ANUAIS PREVISTOS	Taxa de execução dos Objetivos			
	IPI	CAARPD	CRIP	GPS
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global	97%	100%	100%	100%
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação quanto ao desempenho dos técnicos	97% ⁽¹⁾	100%	100%	100%

Análise dos resultados obtidos:

Nos 4 serviços imperou a satisfação, pelo que o objetivo foi concretizado, apenas na IPI ocorreu uma avaliação negativa de uma família, a qual foi abordada no sentido de explicar os motivos de insatisfação, percebeu-se que a metodologia SNIPI não supera as necessidades da família, pelo que se esclareceu melhor a abordagem metodológica do SNIPI e como a família poderá conseguir outras respostas recorrendo a outros serviços.

6.3 Avaliação de Satisfação dos Colaboradores

Em dezembro os colaboradores efetuam a avaliação de satisfação.

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 Execução dos Objetivos	
	Formadores: Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global	Internos
Externos		99,2%
Total de Colaboradores com vínculo na A2000: Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global	93%	

Análise dos resultados:

- Os formadores externos na sua avaliação de satisfação com as condições físicas da formação, os aspetos pedagógicos e o apoio da A2000 mostraram-se satisfeitos, tendo ocorrido apenas uma respostas de insatisfação com a adequação dos equipamentos à formação.
- Os formadores internos revelaram total satisfação com todos os aspetos.
- Quanto à globalidade dos colaboradores vinculados com contrato de trabalho, o seu inquérito de avaliação da satisfação é anónimo, o que dificulta a compreensão dos motivos das avaliações negativas. Neste ano de 2017 a avaliação, na globalidade, foi significativamente mais positiva que no ano anterior, tendo ocorrido apenas 7% de respostas de insatisfação, principalmente nos itens relacionados com a "Mudança" e a "Motivação", da análise dos itens específicos envolve-se que a Remuneração, as Promoções, o volume de trabalho, as mudanças no trabalho/objetivos/metodologias e o stress profissional são áreas sensíveis, onde ocorreu insatisfação.

6.4 Avaliação de Satisfação das Parcerias/A2000

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



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

RELATÓRIO E CONTAS - 2017

Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'A2000' and 'A2000'.

OBJETIVOS PREVISTOS	TAXA DE EXECUÇÃO DOS OBJETIVOS	DADOS EXPLICATIVOS
PARCEIROS:		
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global, dos parceiros		Cada serviço aplicou o questionário aos seus parceiros, apesar de alguns serem comuns a vários serviços, como os serviços são diferentes, e os técnicos também, entendeu-se que era o melhor fazer diferentes avaliações. Foram enviados 179 questionários – os parceiros recentes não fizeram avaliação. Seguem-se os resultados por serviço.
	97%	Formação Profissional: dos 101 parceiros responderam 97 (96%). Ocorreram cerca de 2,7% de respostas de "Pouco satisfeito" dispersas por diferentes itens, não revelando um padrão significativo, porém o item com maior percentagem é "Conhece todos os serviços da A2000?", o que significa que é uma área a melhorar.
	98%	CRIP: responderam 58 parceiros (100%), pois 10 parceiros como eram recentes não fizeram avaliação. Na totalidade dos itens, 63% revelou estar "Muito satisfeito", contudo ocorreram cerca de 1% de respostas de insatisfação no item "Conhece os serviços da A2000" – o que se justifica pelo facto do CRIP trabalhar com parceiros de fora do concelho que não conhecem a A2000. Também surgiu 0,25% de avaliação negativa no item "Grau de participação da entidade que representa".
	95%	CAARPD: responderam 9 dos 11 parceiros (81%), e, na totalidade dos itens, 95% revelou satisfação, sendo 47% das respostas de "Muito satisfeito". Apenas na questão sobre o conhecimento da entidade sobre a A2000 é que 5% das respostas revelaram desconhecimento sobre os serviços da A2000.
	100%	GPS – Espaços de Convívio: responderam ao inquérito 5 parceiros (83%), não tendo ocorrido respostas de insatisfação.
Obter uma taxa de 90% de satisfação do parceiro com a sua taxa de participação	99%	Formação Profissional: 1 parceiro referiu estar "Pouco satisfeito" com a sua taxa de participação.
	99%	CRIP: Um parceiro revelou-se pouco satisfeito com a o grau de participação.
	100%	CAARPD: Todos os parceiros se mostraram satisfeitos com o nível da sua participação (22% revelou-se Muito Satisfeito).
	100%	GPS – Espaços de Convívio: todos os parceiros estão satisfeitos com o seu grau de participação e, 60% dos parceiros referiu estar "muito satisfeito".

A2000/052/02

31/82



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

RELATÓRIO E CONTAS - 2017

Handwritten signatures and initials in blue ink.

OBJETIVOS PREVISTOS	TAXA DE EXECUÇÃO DOS OBJETIVOS	DADOS EXPLICATIVOS
A2000:		
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global, por parte dos técnicos da A2000	90%	Formação Profissional: Todos os parceiros cumpriram os objetivos estabelecidos no Acordo, contudo ocorreram avaliações de insatisfação na questão da proatividade - apenas 51% dos parceiros superaram os objetivos iniciais e foram avaliados como proativos - este valor fez descer a satisfação global dos técnicos.
	97%	CRIP: Os Técnicos da A2000 avaliaram apenas os 58 parceiros cujo acordo terminou durante 2017 e, foi no objetivo de integração profissional que 8 parceiros não concretizaram o que desencadeou insatisfação nos técnicos.
	93%	CAARPD: Os Técnicos da A2000 mostram-se satisfeitos com as parcerias, apenas na proatividade consideram 2 parceiros pouco proativos e nos constrangimentos, ocorreu que um parceiro encerrou a atividade o que dificultou a inserção social de um cliente.
	90%	GPS – Espaços de Convívio: apesar do acordo de parceria ser comum aos 6 parceiros, cada um tem posturas diferentes, e dois não participam nos transportes dos idosos para as atividades, o que foi cotado negativamente pelos técnicos da A2000.
Obter uma taxa de 90% de concretização dos objetivos das parcerias	100%	Formação Profissional: Os parceiros concretizaram todos os objetivos propostos.
	100%	CRIP: Os parceiros concretizaram todos os objetivos estabelecidos nos acordos de parceria.
	100%	CAARPD: Os objetivos estabelecidos foram todos concretizados pelos parceiros e pela A2000.
	94%	GPS – Espaços de Convívio: o objetivo de realizar alguns transportes de idosos, não é efetuado por duas Freguesias.

Análise dos resultados:

- Em 2017, mais uma vez os parceiros estratégicos foram em número muito menor e não houve parceiros de Inovação nem de Mecenato.
- A avaliação efetuada pelos parceiros acerca do desempenho da A2000 foi boa, salientando-se menos positividade no que se refere ao conhecimento que os parceiros possuem acerca dos serviços prestados pela A2000.

- Os Técnicos da A2000 também estão satisfeitos com os seus parceiros, apenas na proatividade é que gostariam que fossem mais interventivos e fossem mais além do que o proposto inicialmente.
- Os Espaços de Convívio poderiam abranger mais pessoas se todas Freguesias realizassem transportes dos idosos.

5.5 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 EXECUÇÃO DOS OBJETIVOS	DADOS EXPLICATIVOS
FORNECEDORES:		
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global dos fornecedores	100%	O questionário foi enviado aos 27 fornecedores com contrato por Ajuste Direto Regime Geral (há um fornecedor que tem dois contratos). Contudo, apenas 12 responderam (44%). Na avaliação feita pelos fornecedores não ocorreram respostas de insatisfação, predominando, as respostas de "Muito Satisfeito" em todos os critérios de avaliação. Os fornecedores que responderam ao questionário classificaram a A2000, predominantemente, como Ótimo Cliente.
A2000:		
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global da A2000	98%	Da avaliação efetuada aos 27 fornecedores/ prestadores de serviço, conclui-se que os fornecedores do ano de 2017 satisfizeram as necessidades da A2000, tendo ocorrido apenas reclamações junto do fornecedor do sistema de Comunicações.

Análise dos resultados:

- O número de fornecedores que responderam ao inquérito foi baixo, o que torna as percentagens, pouco significativas. Foram feitas várias diligências para que os fornecedores preenchessem o questionário, mas tal não ocorreu.
- A Av. de satisfação da A2000, face aos serviços prestados pelos fornecedores é efetuada pelos Serviços Administrativos, exceto no caso dos formadores externos. Apesar destes serem prestadores de serviços e serem considerados fornecedores, ao nível da avaliação de satisfação com o seu desempenho, esta é efetuada pelos clientes e Coordenador Pedagógico com quem trabalhou, pois é com base nesta que se procederá ou não a futuras contratações. Por isso no objetivo estabelecido, os formadores não são contabilizados

- Em 2017 ocorreu uma reclamação quanto ao fornecimento de Internet, que continuou a ser problemático em vários locais fora da sede, o que se prende com algumas circunstâncias geográficas, com localização das antenas, com a qualidade do sinal, etc., pelo que em 2017, se foi estudando as várias dificuldades, para se encontrar a melhor solução.

6.6 Avaliação de Satisfação dos Financiadores/A2000

Em dezembro foi enviado aos financiadores o inquérito de 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 EXECUÇÃO DOS OBJETIVOS	DADOS EXPLICATIVOS
FINANCIADORES:		
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação global, dos financiadores	100%	Enviaram-se <u>18</u> questionários: Município e 5 Freguesias de Sta. Marta de Penaguião; 5 para o IEFP (Lisboa, IEFP-Porto, POISE OI Norte); 3 para a Centro Distrital de Segurança Social; 4 para o Serviço de Emprego de Vila Real. Apenas duas Juntas de Freguesias, o Centro Distrital e o Município de Santa Marta responderam, num total de 4 respostas .
Obter uma taxa inferior a 5% de reclamações/não conformidades	0%	Não houve reclamações por parte dos financiadores.

Análise dos resultados:

- A resposta aos inquéritos, por parte dos financiadores, é sempre em número reduzido, o que aconteceu mais uma vez, contudo foi muito positiva.
- Durante o ano a Segurança Social efetuou visita de acompanhamento às duas respostas sociais – CAARPD e IPI – e não encontrou não-conformidades, tendo efetuado recomendações que se executaram prontamente.
- Na avaliação dos financiadores efetuada pela A2000 a satisfação predomina, exceto relativamente ao PO ISE que, no que concerne à formação profissional, manteve a atitude pouco profissional e

Handwritten signatures and initials in blue ink.

desleixada, revelando falta de planeamento/previsão e a plataforma informática manteve a sua ineficiência, atrasando todos os procedimentos.

6.7 Avaliação de Satisfação dos Voluntários

No ano de 2017 a A2000 teve um voluntária que em dezembro efetuou a avaliação de satisfação, relativamente à A2000 e, esta efetuou a avaliação de satisfação quanto ao serviço prestado pela voluntária.

OBJETIVOS PREVISTOS	TAXA DE EXECUÇÃO 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 da sua voluntária nos Espaços de Convívio, onde ensina a bordar Arroios, não tendo colocado qualquer avaliação negativa ou constrangimento.

7. Avaliação de Impacto pelos Stakeholders

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

7.1 Avaliação de Impacto efetuada pelos Clientes da Formação Profissional

Em 2017 devia-se aplicar o questionário de avaliação de impacto aos 44 ex-formandos de 5 cursos, mas apenas se conseguiu contactar 40, pois 1 emigrou e 3 não foi possível contactá-los.

Assim, os resultados foram os seguintes:

Objetivos Previstos	Taxa de execução dos Objetivos
Obter uma taxa de 70% de integração profissional dos clientes com incapacidade, dos serviços formativos	60%
Na Avaliação de Impacto, obter uma taxa de 90% de Utilidade dos conteúdos ministrados	100%

Handwritten signatures and initials in blue ink.

Objetivos Previstos	Taxa de execução dos Objetivos
Obter uma taxa de 60% de respostas de aplicabilidade no local de trabalho, dos conhecimentos adquiridos na formação pelos formandos empregados	100%

Análise dos resultados:

- A avaliação de impacto é elaborada 6 meses após a formação ter terminado e constatou-se que dos 40 inquiridos, 23 trabalham e, dos 16 desempregados, 10 não procuraram emprego.
- **Formação Profissional:** O total de inquiridos (40) 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"
 - "Aumento do grupo de amigos"
 - "Integração no mercado de trabalho"
 - "Aumento dos Conhecimentos Profissionais" e "Aumento da autonomia e capacidade de resolução de problemas"

7.2 Avaliação de Impacto dos Colaboradores

OBJETIVOS PREVISTOS	TAXA DE EXECUÇÃO 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")	72%

Análise dos resultados:

- Este objetivo envolve duas áreas (oito itens do inquérito), a saber:
 - **Realização Pessoal** – aqui ocorreram 96% de respostas de satisfação nos 4 itens.
 - **Trabalho e Espaço de vida** – nos 4 itens envolvidos ocorreram 48% de respostas de satisfação, pois a maioria dos colaboradores considera que o trabalho interfere moderadamente no seu tempo pessoal (levar trabalho para casa, realizar horas extras). Ainda nesta área, saliente-se que 84% refere sentir "Sempre" orgulho em dizer onde trabalha.

7.3 Avaliação de Impacto dos Parceiros

OBJETIVOS PREVISTOS	TAXA DE EXECUÇÃO DOS OBJETIVOS
Monitorizar os resultados da questão da Av. da Satisfação “Se a A2000 não existisse onde se notaria a diferença” para verificar se o impacto pretendido está a ser percecionado pelos parceiros.	Formação Profissional: Todos os parceiros responderam e escolheram em média 3 áreas onde consideram que a A2000 tem impacto: Inclusão das PCDI (50%) Formação Profissional (32%) Dinamização de atividades sociais (8%)
	CRIP – a perceção dos parceiros vai ao encontro do objetivo principal do serviço: Inclusão das PCDI (61%) Formação Profissional (11,8%) Dinamização de atividades sociais (10%) Apoio Social a famílias (10%)
	CAARPD – os parceiros revelam um conhecimento restringido apenas áquilo que vêm: Inclusão das PCDI (44%) Dinamização de atividades sociais (16,7%) Apoio Social a famílias (16,7%) Formação Profissional e IPI (11% respetivamente)
	GPS – As 5 freguesias revelaram ver o impacto da A2000, principalmente, em 3 ações: Dinamização de Idosos (40%) Inclusão das PCDI (40%) Dinamização de atividades sociais (20%)

Análise dos resultados:

- Consta-se que há áreas que sobressaem, indiferentemente dos parceiros serem de um ou outro serviço, a saber: Inclusão das PCDI. “Dinamização de atividades sociais” é outra área comumente referida, já a “Formação profissional” que é a que tem maior volume de clientes não é mencionada por todos os serviços e, observando as percentagens de escolha constata-se que os parceiros focam mais o serviço que conhecem/ participam e consideram-no o mais significativo da A2000.
- Face ao observado será importante investir numa maior e melhor divulgação dos serviços junto de cada parceiro.

7.4 Avaliação de Impacto dos Fornecedores

OBJETIVOS PREVISTOS	TAXA DE EXECUÇÃO DOS OBJETIVOS
Obter uma taxa de 80% de satisfação na questão “Em que medida classifica a A2000 no conjunto dos seus clientes?”	100%



Análise dos resultados:

- Quando questionados sobre a classificação da A2000 no conjunto dos seus clientes:
 - 83% dos fornecedores consideram a A2000 um "Ótimo" cliente.
 - 17% consideram a A2000 um "Bom" cliente.

7.5 Avaliação de Impacto dos Voluntários

OBJETIVOS PREVISTOS	TAXA DE EXECUÇÃO DOS OBJETIVOS
Monitorizar a interferência positiva e negativa do voluntariado na vida pessoal do voluntário (Realização pessoal e Trabalho e Espaço de vida)	100%

Análise dos resultados:

- Em 2017, a A2000 só teve uma voluntária, no seu questionário nas duas áreas em questão, Realização Pessoal (4 itens) e Trabalho e Espaço de vida (4 itens) ocorreram 100% de respostas de satisfação. Pode afirmar-se que a voluntária vê o voluntariado como uma "interferência" positiva na sua vida.

CAPÍTULO 3 – RECURSOS A ENVOLVER

1. Recursos Humanos

1.1 Caracterização dos Recursos Humanos

1.1.1 Recursos Humanos Provenientes de anos transatos e contratados em 2017:

O quadro que se segue apresenta os colaboradores que transitaram de anos anteriores e os recrutados e contratados em 2017:

Recursos Humanos	Nº de Colaboradores		A 31/12/2017	Regime Contratual
	2016	2017		
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
Psicólogo	3	6	5	Contrato
Terapeuta Ocupacional	1	0	0	Contrato
Fisioterapeuta	2	1	1	Contrato
Terapeuta da Fala	1	2	1	Contrato
Técnica Superior de Serviço Social (TSSS)	3	5	4	Contrato
Formadores internos <i>(das áreas de competências chave e tecnológica)</i> E Técnicos de Acompanhamento e Inserção (TAI)	11	12	10	Contrato
Auxiliar de Serviços Gerais	2	3	2	Contrato
Técnico de Informática	1	1	1	Contrato
Técnico de Multimédia	1	1	1	Contrato
Educador Social	1	2	2	Contrato
Formador Externo	2	8	4	Prestação de Serviços
Total	35	49	38	

Em resumo:

Transitaram para 2017, 31 colaboradores com contrato de trabalho, 2 formadores externos, 1 ROC e 1 TOC.

O ano de 2017 terminou com 32 colaboradores com contrato de trabalho, 4 formadores externos, 1 ROC e 1 TOC, contudo ao longo do ano ocorreram diversas mudanças no quadro de recursos humanos, a saber:

- **Terminaram contrato durante 2017:**
 - 1 Psicólogo
 - 1 Auxiliar de Serviços Gerais a meio tempo, em Chaves que fez contrato de 6 meses.
 - 2 Prof. do 1º Ciclo
 - 1 TAI
 - 4 formadores externos
- **Rescindiram contrato, por solicitação do próprio:**
 - 1 Técnico de Serviço Social
 - 1 Terapeuta da Fala
- **Foram contratados durante 2017:**
 - 2 Psicólogos (1 dos quais fez Estágio Profissional na A2000).
 - 2 Técnicos de Serviço Social (1 dos quais fez Estágio Profissional na A2000).
 - 1 Auxiliar de Serviços Gerais
 - 1 Terapeuta da Fala
 - 1 Educador Social (na sequência do Estágio Profissional)
 - 1 TAI
 - 5 formadores externos
- Durante o ano **2 formadores internos mudaram para a função de TAI**, devido à diminuição do volume de formação em sala e ao aumento da formação em contexto de trabalho.

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

Recursos Humanos	Nº de Colaboradores		Regime
	2017		
Órgãos de Gestão Voluntários	5		Voluntário
Auxiliares	3		Contrato de Emprego Inserção + (IEFP)
Voluntários	1		Contrato de Voluntariado
Auxiliar Administrativo	1		Estágio Emprego
Educadora Social	1		Estágio Emprego
Técnico de Serviço Social	2		Estágio Emprego
Psicólogas	2		Estágio Emprego
Engenheiro Informático	1		Estágio Emprego



Recursos Humanos	Nº de Colaboradores	Regime
	2017	
Prof. Educação Física	1	Estágio Emprego
Prof. 1º Ciclo	1	Estágio Emprego
Total	18	

Em suma:

Transitaram para 2017:

- 5 elementos dos Órgãos Sociais
- 1 voluntário
- 2 CEI+
- 4 estagiários (Educadora Social, Psicóloga, Técnica de Serviço Social, Auxiliar Administrativo), os quais foram integrados com contrato de trabalho, no final do estágio.

Iniciaram durante 2017:

- 5 estagiários profissionais (Psicóloga, Técnica de Serviço Social, Prof. Educação Física, Eng. Informático, Prof. 1º Ciclo), cujo estágio apenas termina em 2018
- 1 CEI+

1.2 Assiduidade dos colaboradores

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

OBJETIVOS ANUAIS PREVISTOS	TAXA DE EXECUÇÃO DOS OBJETIVOS	DADOS EXPLICATIVOS
Os Colaboradores Internos devem obter uma taxa de ausências inferior a 2,5%	1,68%	<p>Nojo: 32h</p> <p>Licença de casamento: 144h</p> <p>Atestado Médico: 14h</p> <p>Faltas Justificadas: 532h</p> <p>Baixa médica: 304h</p> <p>Baixa médica por Gravidez de risco: 943h</p> <p>Licença de Maternidade: 1702h</p> <p>Volume de Horas trabalhadas: 60985 – 3671h = 57314h</p> <p>Taxa de ausência absoluta = 6%</p> <p>Se não forem contabilizadas as horas de Baixa por Gravidez de Risco e de Licença de Maternidade a taxa é: 1,68%</p>



OBJETIVOS ANUAIS PREVISTOS	TAXA DE EXECUÇÃO DOS OBJETIVOS	DADOS EXPLICATIVOS
Os Estagiários Profissionais devem obter uma taxa de ausências inferior a 2%	0,1%	Dos nove estagiários, apenas 1 faltou 3 dias por doença.
Os elementos com Contrato de Emprego e Inserção devem obter uma taxa de ausências inferior a 2%	2%	Ocorreram 11 dias de faltas (uma pessoa faltou 4 dias, outra faltou 6 dias e outra 1 dia).

Análise dos resultados:

- No ano de 2017, 4 pessoas estiveram de Licença de maternidade e, destas, 3 estiveram de Baixa por Gravidez de Risco, o que implicou um grande período de ausências. Estas ausências não foram consideradas, como habitualmente, no cálculo da taxa, pois as pessoas foram substituídas.
- Os Estagiários costuma faltar pouco, o que se verificou, mais uma vez.
- Quanto aos CEI+, a pessoa que faltou mais acabou por rescindir o contrato no final de junho e foi substituído.

1.3 Plano de Desenvolvimento do Colaborador Interno

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

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

O quadro de objetivos que se segue expressa as metas e os resultados obtidos em 2017:

OBJETIVOS ANUAIS PREVISTOS	TAXA DE EXECUÇÃO	DADOS
O Plano de Formação envolvia 17 propostas formativas e realizaram-se 9, ou seja, em termos do Plano Global inicial, executou-se 53%. Se atendermos que eram 17 propostas e foram frequentadas 30 ações diferentes, então o Plano foi superado, pois o volume de horas de formação total frequentadas pelos colaboradores foi de 1463h.		
Obter uma taxa de 80% de execução da formação interna prevista no Plano de Formação dos colaboradores	46%	Previa-se a realização de 13 ações formativas internas, destas realizaram-se 6 (20h) e, no caso de duas (Legislação sobre Medidas de apoio ao emprego e Av. da Capacidade de trabalho) disponibilizou-se a formadora para tirar dúvidas a quem quisesse. Entretanto realizaram-se mais duas ações

OBJETIVOS ANUAIS PREVISTOS	TAXA DE EXECUÇÃO	DADOS
		que não estavam previstas: "Word-Avançado" (25h) e "Envelhecimento normal ou patológico, como intervir com estimulação cognitiva" (2h). No total, ocorreram 47h de Formação Interna e, todos os colaboradores frequentaram alguma ação.
Obter uma taxa de 70% de execução da formação externa prevista no Plano de Formação dos colaboradores	75%	O Plano de Formação previa 4 ações de formação externa, concretizaram-se 3 – num total de 64h - o que abrangeu 21 colaboradores. Contudo, os colaboradores frequentaram mais 19 ações não previstas no Plano, o que envolveram 210,5h.
Saliente-se que, dos 39 colaboradores com vínculo e a tempo inteiro na A2000, 3 trabalharam menos de 4 meses, pelo que, atendendo aos 36, a média de horas de formação frequentadas por cada um foi de 40,5h, sendo que a pessoa com menos horas frequentou 7h, e a pessoa com mais, frequentou 127,5h.		
Obter uma taxa de 95% de cumprimento das competências da Avaliação de Desempenho	96,7%	Foram avaliados, no sistema de Av. de Desempenho, 25 colaboradores, tendo ocorrido 15,4% de avaliações "Supera" e 81,3% de avaliações "Cumpre".
No total das avaliações, obter uma taxa inferior a 5% de respostas "Precisa Melhorar"	2,3%	Ocorreram apenas 2,3% de avaliações "Precisa Melhorar", apesar de 9 colaboradores terem sido avaliados pela 1ª vez, que habitualmente são quem ainda não reúne todas as competências desejadas.
Obter uma taxa de 90% de retenção dos colaboradores	76%	Transitaram, do ano anterior, 20 contratos de trabalho a termo e teve início, em janeiro, 1 contrato a meio tempo, destes 21 contratos não foram renovados, pela A2000, 5. Significa que ocorreu uma taxa de 76% de retenção.

Análise Global:

- O quadro acima revela que o cumprimento estrito do Plano de Formação interno ficou aquém do esperado, mas outras ações foram frequentadas. Assim, a obrigação legal dos colaboradores frequentar formação foi superada, pois 20 colaboradores (56%) frequentaram mais de 35 horas, em 2017 – relembre-se que o obrigatório é 10%.
- Ao nível do desempenho os colaboradores revelaram, na globalidade um desempenho adequado.
- Quanto à retenção, em 2017, devido a toda a insegurança advinda do financiador PO ISE, decidiu-se controlar as integrações no quadro de pessoal efetivo. Além, dos 5 contratos que não foram renovados, 2 pessoas pediram a rescisão do seu contrato, contudo, pode acrescentar-se que o número de colaboradores efetivos do quadro de pessoal aumentou (face ao ano anterior) – mais 4 do que no ano anterior.

1.4 Envolvimento na Gestão

O envolvimento na gestão, por parte dos colaboradores, concretiza-se principalmente na quantidade de sugestões elaboradas por estes, e no número de reuniões em que puderam participar com a Direção.

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

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

Segue-se o quadro de objetivos:

Objetivos Anuais Previstos	DADOS	Taxa de Execução Anual dos Objetivos
Efetuar mensalmente reuniões gerais de colaboradores para disseminar a cultura organizacional, o empowerment, e a promoção de medidas de qualidade	Efetuaram-se 6 reuniões gerais de colaboradores – as reuniões ocorreram bimensalmente, devido à dificuldade em conjugar os compromissos de todos.	50%
Obter mais de 40 sugestões de melhoria de colaboradores	Ocorreram 39 sugestões de colaboradores.	95%

Análise dos resultados:

- O número de reuniões ficou aquém do previsto, contudo constatou-se que reunir mensalmente é inconciliável com o funcionamento de todos os serviços, pelo que o objetivo deverá ser alterado.
- O número de sugestões escritas foi aproximado do esperado, mas todas as sugestões se prenderam com o funcionamento e as atividades do quotidiano, não houve algo de inovador.



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

RELATÓRIO E CONTAS - 2017

Handwritten signatures and initials in blue ink.

2. Recursos Físicos

2.1 Recursos Físicos Existentes

Neste ano de 2017, mantiveram-se os locais de atividade, exceto em Resende e Tabuaço – no âmbito da Formação Profissional – onde, em resposta às aspirações dos formandos se procurou melhorar as condições físicas.

Segue-se a descrição dos espaços físicos utilizados por projeto da A2000:

LOCAIS	Cedência/Aluguer Em 2016	Espaços em Dezembro	Serviços
Sta. Marta Penaguião	Propriedade da A2000	As instalações da sede comportam: 2 Salas de formação teórica com acesso à internet 1 Sala de formação em culinária, equipada com os equipamentos de cozinha 1 Sala de serviços administrativos 3 Gabinetes de apoio técnico 1 gabinete equipado para 6 técnicos 1 sala de reuniões 1 Sala de arrumos 1 Sala de arquivo 5 WC	Formação Profissional
	Aluguer Alberto Cardoso	1 Salas de formação teórica com acesso à internet 2 Gabinetes de apoio técnico 1 WC	
	Cedência Câmara Municipal	1 Gabinete para 6 Técnicos 1 sala de tratamentos 2 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	Aluguer Seminário Menor N.º. Sra. De Lourdes	2 Salas de formação teórica com acesso à internet 2 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 Salas 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

Handwritten signatures and initials in blue ink.

LOCAIS	Cedência/Aluguer Em 2016	Espaços em Dezembro	Serviços
Tabuaço	Cedência C.M. Tabuaço	2 Salas de formação teórica 1 gabinete 1 copa 2 WC	Formação Profissional
Armamar	Cedência C.M. Armamar	2 Salas de formação teórica 3 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
União de Freguesias de Louredo e Fornelos	Cedência União de Freguesias	Sala de Louredo + 2 WC Sala de Fornelos + 3 WC	GPS
Fontes	Cedência Sala da Junta	1 Sala; 1 WC	GPS
Alvações do Corgo	Cedência Freguesia	1 Sala 2 WC	GPS
União de Freguesias de Lobrigos	Cedência EB1Vila Maior	1 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

Ainda durante 2017 foram adquiridos múltiplos equipamentos, devido aos novos cursos em funcionamento, segue-se a sua descrição:

Equipamentos	Nº	Local	Serviços
Quadro Branco	1	Resende	T.O. 3.01
Mesa Escolar de Formação	14	Resende	T.O. 3.01
Cadeiras	26	Sede, Resende	T.O. 3.01
Computadores portáteis	26	Sede (os antigos da Sede foram para Tabuaço e Baião)	T.O. 3.01
Computadores fixos	2	Sede	T.O. 3.01
Ups's	6	Sede	T.O. 3.01
Destruidoras papel	5	Sede	T.O. 3.01

Equipamentos	Nº	Local	Serviços
Guilhotina	1	Sede	T.O. 3.01
Ar Condicionado	1	Sede	T.O. 3.01
Ventoinhas	3	Resende, Chaves	T.O. 3.01
Marquesa portátil	1	Sede, todos os locais	T.O. 3.01
Microondas	1	Sede	T.O. 3.01
Balança Cozinha	1	Armamar	T.O. 3.01
Batedeira	1	Armamar	T.O. 3.01
Varinha Mágica	1	Armamar	T.O. 3.01
Frigorífico	1	Sede	T.O. 3.01
Ferro	1	Tabuaço	T.O. 3.01
Tábua	1	Tabuaço	T.O. 3.01
Cilindro	1	Sede	T.O. 3.01
1 Extintor CO2 2 Kg	1	Sede	T.O. 3.01
Ferramentas/utensílios de cozinha variados (pratos, copos, garfos)		Armamar	T.O. 3.01

Segue-se o quadro com as viaturas da A2000:

Viaturas	Adquiridos em 2017	Total	Local	Serviços
Viatura de 9 lugares, adaptada a 2 cadeiras de rodas + plataforma elétrica	1	4	3 na sede da A2000 1 em Baião	Formação Profissional
Viatura de 5 lugares	--	4	Sede da A2000	Formação Profissional, CRIP, IPI
Viatura de 2 lugares	--	2	Sede da A2000	Formação Profissional, CRIP, IPI

Análise dos dados:

- No ano de 2017 foi adquirida uma viatura de 9 lugares, adaptada ao transporte de duas cadeiras de rodas.



- Todas as viaturas estiveram maioritariamente (cerca de 90%) ao serviço da Formação Profissional e só uma parte reduzida ao serviço do CRIP, CAARPD e IPI. Nos restantes serviços os transportes são garantidos pelo Município, Freguesias e restantes parceiros.

CAPÍTULO 4 – DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

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

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 2017, a A2000 manteve os seus procedimentos no âmbito da qualidade, tendo ocorrido uma visita de acompanhamento da LusoAenor, pela norma ISO: 9001 e a renovação da certificação EQUASS – Assurance.

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

➤ **Serviços:**

- Apesar do INR não ter considerado a candidatura realizada, a A2000 dinamizou atividades, em Armamar, com um grupo de 8 pessoas, que serviu para desenvolver as competências pessoais e sociais com o objetivo de despistar quais as mais indicadas para Formação Profissional e encaminhar as outras para outras respostas enquadradoras socialmente.

➤ **Marketing:**

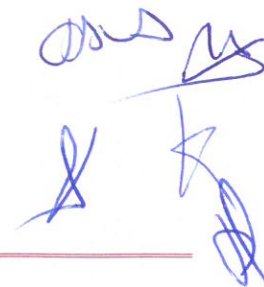
- Em 2017, a A2000 manteve as iniciativas de Angariação de fundos, de realização de eventos, de participação noutros para os quais foi convidada e estabeleceu novas parcerias estratégicas que prestaram apoio financeiro ou de recursos físicos e manteve o lugar de Vice-Presidente da Direção da UDIPSS – Vila Real, bem como o lugar de Tesoureiro da Direção da FORMEM.

➤ **Processos:**

- A futura renovação da certificação de qualidade ISO será pela nova norma, pelo que neste ano de 2017 se investiu na formação sobre a norma e realizou-se uma alteração de fundo no Manual de Qualidade, atualizando o capítulo relativo à ética, introduzindo a Política de Risco e implementando a avaliação do Risco e a determinação das medidas de prevenção do risco, inseridas num novo sistema de Gestão do Risco. Adquiriu-se uma plataforma para a Formação Profissional que além de trazer alguma otimização dos procedimentos formativos, permitirá o alargamento da oferta formativa por e-learning.

➤ **Organizacional e de Gestão:** ocorreram melhoramentos ao nível dos espaços de trabalho de Resende e Tabuaço, adquiriu-se uma viatura adaptada ao transporte de cadeiras de rodas, adquiriram-se equipamentos tecnológicos visando, 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. A mudança do Manual de Qualidade introduziu um novo conceito - Comissão de Ética - que trará uma maior envolvimento de todos os stakeholders na cultura organizacional e na reflexão sobre as atitudes realmente inclusivas e promotoras de igualdade e dignificação das pessoas, em geral, e das pessoas com deficiências, em particular.



A norma EQUASS também foi alterada, trazendo novos desafios, principalmente ao nível do rigor da comunicação e evidenciação da boas práticas, o que já vem sendo transmitido, em termos de trabalho de equipa, por forma a evidenciar o conhecimento técnico concretizando-o de forma humanizada nos serviços prestados.

A eficácia na gestão da inovação requer múltiplas atividades, apresentam-se abaixo os indicadores monitorados demonstrativos de como a organização se envolveu no planeamento dos meios para dar as respostas corretas e, como implementou as mudanças requeridas.

OBJETIVOS ANUAIS	DADOS	Taxa de Execução dos Objetivos
<p>Serviços: monitorizar a introdução de melhorias/mudanças significativas nos novos referenciais formativos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - O referencial de formação profissional utilizado entre finais de 2015 e meados de 2017, permitiu constatar que o facto de ter menos horas em sala e mais horas de FPCT, teve um inconveniente, pois no caso de pessoas com poucas competências pessoais e sociais estas não se encontravam preparadas para enfrentar o desafio da FPCT, ao nível da higiene, comunicação, resolução de conflitos, tomada de decisão. Pelo que não será utilizado novamente. - O CAARPD funcionou durante 2017, pela 1ª vez, constatou-se que sem o apoio de parceiros estratégicos ao nível de apoio nos transportes, as famílias não têm capacidade financeira para a mensalidade. Também ao nível da disponibilização de recursos físicos e de equipamentos, os parceiros são fundamentais para que as atividades dos clientes sejam diversificadas e socializadoras. Pelo que terá que ocorrer um forte envolvimento dos parceiros nesta resposta (que fracos recursos) para que ela seja realmente uma mais valia na vida dos clientes. - Em 2017 iniciou-se formação profissional contínua em 4 dos concelhos onde a A2000 já operava e dos 3 referenciais verificou-se que 1 era mais teórico e menos motivante para os formandos, os outros 2 revelaram-se adequados e constituíram um reforço das competências pessoais e sociais dos clientes. 	
<p>Obter uma taxa 20% de novas candidaturas aprovadas pelos financiadores</p>	<p>Provenientes de 2016, vinha 1 candidatura que só em 2017 se soube o resultado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formação Modular para DLD's – não aprovada <p>Em 2017 efetuaram-se 9 candidaturas, de 5 já se sabe o resultado e de 4 está pendente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fundraising do Novo Banco – concretizou-se o valor de 5000 euros - 3 projetos no INR - arquivados por falta de documento no ato da candidatura - Capacitação para a Inclusão – T.O. 3.05 do PO ISE – não aprovada - Deloitte Pact Fund - pendente - PROCOOP – pendente 	<p>17%</p>



OBJETIVOS ANUAIS	DADOS	Taxa de Execução dos Objetivos
	- Prémio Fidelidade Comunidade - pendente - CAVI (Centro de Apoio à vida Independente), no INR – pendente	
Obter uma taxa de execução de 75% dos serviços concebidos	Em 2017 executou-se pela 1ª vez o CAARPD e ministrou-se pela primeira vez Formação Contínua.	100%
Obter uma taxa de 40% de adesão dos novos parceiros ao serviço	A taxa de adesão dos parceiros foi a seguinte: - Na formação profissional foi de 52,7%. - No CRIP a taxa foi de 69,4%. - No CAARPD a taxa foi de 50%.	60%

Análise dos Resultados:

- **Inovar no âmbito dos serviços formativos e sociais**, implica lidar com múltiplos constrangimentos, uns advindos do público alvo outros dos contextos envolventes. Por ex^o o referencial avaliado, foi pensado para facilitar a integração profissional, mas confrontou-se com a falta de competências pessoais e relacionais básicas que pressupunha já estarem adquiridas, o que na prática resultou em múltiplos problemas relacionais nos locais de FPCT e desistências dos formandos.
No caso do CAARPD, na prática constatou-se que a verba é muito restrita e as famílias não têm possibilidades para pagar todos os encargos que lhes competem, pelo que os parceiros têm um papel fundamental e indispensável para que haja alguma qualidade no serviço prestado.
No caso da Formação Contínua um dos referenciais, apesar de ter conteúdos importantes, na prática revelou-se pouco cativante e difícil – pelos conceitos mais abstratos que contém – pelo que não terá continuidade nas candidaturas seguintes.
- A proposta de novas candidaturas a diferentes projetos, além de constituir um dispêndio de tempo na sua realização e conceção, traz alguma frustração, pois o facto de nos localizarmos no interior e termos pouca visibilidade, condiciona a aprovação de alguns financiadores. No caso do INR, em 2017, ocorreu um imponderável – os documentos a anexar à candidatura, na plataforma não apareceram – que invalidou a candidatura.
- O objetivo da adesão de novos parceiros a serviços, apenas envolveu 2 serviços que, anualmente, procuram novos parceiros de cooperação para a realização de FPCT e correu bem.
No caso do CAARPD, os parceiros tinham sido contactados em 2016 e todos confirmaram aceitar a parceria, mas nem todos tinham assinado o Acordo. Em 2017, um parceiro estratégico (Município de Mondim de Basto) não assinou o Acordo e outro assinou e superou o previsto (Município do Peso da Régua).

No que se refere à gestão organizacional segue-se o quadro com os objetivos de monitorização das ações:



OBJETIVOS ANUAIS	DADOS	Taxa de Execução dos Objetivos
Financiamento: Obter uma Taxa 5% de autofinanciamento	<p>- Definiu-se o Plano de Marketing que envolveu a realização de 4 eventos (Espetáculo Solidário - Chaves, Sta. Marta em Festa, Concerto Solidário, Concerto de Natal), a angariação de sócios e um espaço de publicidade na newsletter.</p> <p>Efetuuou-se:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cobrança de quotas - Venda de serviços - Venda de Merchandising - Consignação do IRS e IVA 	7,12%
Organizacional e de gestão: Monitorizar um mecanismo de compensação para os colaboradores que propõem inovações que são implementadas e que revelam eficácia	Durante os últimos 3 anos não surgiram propostas inovadoras, concebidas pelos colaboradores, pelo que este objetivo deve ser retirado.	--

Análise dos resultados:

- 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 eliminado.
- Financeiramente os colaboradores revelam um forte comprometimento na angariação, permitindo que os imprevistos sejam colmatados com as verbas angariadas.
- A dinâmica da A2000, envolveu outras ações não reveladas pelos objetivos traçados previamente, mas relevantes para a melhoria do funcionamento, por exº.:
 - O Manual de Qualidade foi revisto à luz das novas orientações da Norma ISO9001: 2015 e da Norma EQUASS 2018 o que trouxe mudanças ao nível da Ética, dos Princípios, das Políticas, dos procedimentos e dos processos.
- Os objetivos não concretizados, constituem um desafio importante, mas não invalidam que a organização tenha efetuado um percurso de melhoria continua.

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	Dos 47 indicadores avaliados, do Manual da Qualidade, cumpriram-se 35 nas taxas previstas	75%
Cumprir 95% dos indicadores das POLITICAS da A2000	As 8 políticas reúnem 23 indicadores, não se cumpriram 2, nas taxas previstas.	91%
Cumprir 80% dos indicadores da Missão da A2000	A Missão da A2000 reúne 5 indicadores. Cumpriram-se na percentagem proposta 4 (a taxa de integração profissional e ocupacional ficou abaixo).	80%

1.1 Avaliação do Plano de Qualidade

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

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

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

O Plano de Qualidade reuniu 215 **ações** provenientes de sugestões, reclamações, auditorias e análise dos indicadores do Relatório e Contas do ano transato.

O quadro seguinte apresenta as **190 Melhorias** sugeridas, a **Ação Preventiva**, as **5 Ações Corretivas** e as **19 Correções** resultantes da constatação de situações que não estavam a correr bem.

Tipo de Constatação	Tipo de Ação			
	A. Melhoria	Correção	A. Corretiva	Ação Preventiva
Sugestão (Colaboradores)	40	-	-	-
Sugestão (Clientes)	28	-	-	-
Análise dos Indicadores	15	-	1	1
Auditoria	107	19	-	-
Reclamação	-	-	4	-
TOTAL	190	19	5	1

Assim:

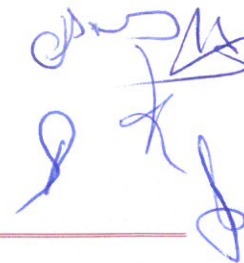
Das 215 ações:

- Concluídas estão: 154 (71,6%). O seu grau de eficácia foi de 97% (apenas quatro não foram eficazes)
- Em resolução estão: 40 (18,6%)
- Abertas estão: 21 (9,8%)

1.2 Objetivos e Operacionalização

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

OBJETIVOS ANUAIS PREVISTOS	DADOS	Taxa de Execução dos Objetivos Anuais
Responder a 100% das reclamações recebidas e dentro do prazo	Foram rececionadas 4 reclamações, que foram respondidas dentro do prazo, 3 relacionadas com a interrupção do serviço devido a problemas de informática e/ou rede de internet e uma efetuada por um Técnico, devido a um comportamento de um formando.	100%
Obter uma taxa de 90% de eficácia de todas as ações corretivas	No Plano da Qualidade constam 5 Ações corretivas, das quais 4 foram fechadas, 3 com eficácia e 1 não eficaz.	75%
Obter uma taxa de 90% de eficácia de todas as ações preventivas	Existiu apenas 1 medida preventiva, que foi fechada com eficácia.	100%
Obter uma taxa de 90% de eficácia das ações de melhoria sugeridas	Constam no Plano da Qualidade 190 ações de melhoria, das quais 130 foram fechadas, 127 foram eficazes e 3 não eficazes.	97,7%
Nas auditorias internas diminuir 40% de não conformidades, face ao ano anterior	Em 2016 resultaram das auditorias 27 não conformidades. 40% deste nº é 11, portanto <u>a meta é não ultrapassar as 16 não conformidades.</u>	Não cumprido



OBJETIVOS ANUAIS PREVISTOS	DADOS	Taxa de Execução dos Objetivos Anuais
	Observaram-se 19 situações a corrigir, apesar de não serem uma não conformidade procedimental. Resultaram 19 ações, ou seja ultrapassou-se o previsível para o ano.	
Executar 100% das auditorias Planeadas	Das 8 auditorias planeadas foram executadas apenas 7 (87.5% do previsto). A única auditoria não realizada prendeu-se com a segunda parte da auditoria do EQUASS e tendo em conta que 3 dos colaboradores foram realizar formação em auditorias internas e o manual da qualidade foi alterado por completo, considerou-se pertinente adiar esta auditoria.	87,5%

2. Constrangimentos e Melhorias

Todos os processos de mudança e melhoria começa pela identificação dos constrangimentos é por isso é uma ação obrigatória no processo de monitorização.


2.1 Constrangimentos ao nível da execução

Avaliaram-se 96 objetivos estabelecidos no Programa de Ação, relativamente aos diversos serviços, o que resultou num total de 81 objetivos concretizados tal como o previsto.

Assim, a taxa de execução dos objetivos foi de 84%.

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

	Taxa Execução dos objetivos do PAO	Constrangimentos
FP	93%	Não se cumpriu, na taxa prevista, o objetivo de integração – as razões variaram: alguns formandos não quiseram ficar integrados pela falta de hábitos de trabalho e baixas competências; outros não quiseram abdicar ou alterar o valor da sua pensão para efetuarem contrato. Na avaliação dos parceiros os técnicos da A2000, manifestaram alguma insatisfação quanto à proatividade de alguns parceiros, pois estes aceitaram FPCT, mas não integraram, apesar de reunirem condições.
IPI	100%	No ano de 2017 dos 4 elementos da IPI, três mudaram por rescisão do contrato, o que trouxe instabilidade à equipa e descontinuidade dos acompanhamentos das crianças e famílias. Por sua vez o SNIPI não passa informação consistente e nunca a



	Taxa Execução dos objetivos do PAO	Constrangimentos
		comunica por escrito o que cria confusão nos procedimentos, ao que se junta o pouco conhecimento sobre a metodologia de intervenção da IPI, por parte das entidades.
GPS	100%	Existe um constrangimento permanente, que se relaciona com a assiduidade irregular dos clientes aos Espaços de Convívio, o que tem impacto no alcance dos objetivos. Os idosos pretendem efetuar um elevado número de visitas, o que implica elevadas despesas com transportes.
CRIP	75%	Os objetivos de execução física e financeira ficaram abaixo do previsto. A execução física depende do nº de encaminhamentos efetuados pelo Centro de Emprego e, este mostra muita resistência em realizar encaminhamentos para a medida APC, o que prejudica quer a concretização dos resultados, quer a intervenção com os clientes integrados em medidas de emprego. A execução financeira é prejudicada quando há suspensão de casos de AC, por integração, pois o processo é interrompido e o trabalho já efetuada não é pago.
CAARPD	90%	O ano de 2017 foi o 1º e o Plano de Atividades foi feito, sem se conhecer parte dos clientes, o que obrigou a adaptações. Em termos de instalações onde decorrem as atividades, em Mesão Frio é necessário melhorar. Os parceiros nem todos responderam ao questionário de avaliação de satisfação.
Gestão/ Participação/ Inovação Organizacional	75%	O Plano de formação Inicial não se cumpriu na taxa prevista. A taxa de retenção dos colaboradores contratados também foi menor do que o previsto. O número de reuniões gerais dos colaboradores não foi mensal como o previsto. Efetuaram-se novas candidaturas e apesar de algumas ainda terem o resultado pendente, as restantes não foram aceites, exceto o fundraising. Também não surgiram propostas inovadoras, bem como não se estabeleceu nenhum mecanismos de compensação para a sugestões inovadoras.
Sistema de Gestão da Qualidade	55%	Ao nível da monitorização dos indicadores, foi nos indicadores de processo que as percentagens obtidas ficaram mais aquém das previstas, provavelmente as taxas propostas para alguns objetivos serão ambiciosas, pois nunca se concretizaram, nomeadamente o número de stakeholders que respondem aos inquéritos de satisfação; ao nível das políticas o valor obtido foi muito próximo do proposto. Quanto ao Plano de Qualidade, ocorreram poucas ações corretivas e como 1 não foi eficaz a percentagem ficou abaixo de 90%. Não foram executadas todas as auditorias planeadas e o nº de ações de correção ultrapassou as 16 previstas. Neste sistema de monitorização há alguma redundância, pois há indicadores de processo, que também são de políticas e/ou de qualidade, o que envieza um pouco os resultados.

2.1 Melhorias a implementar

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

	Melhorias
FP	- Consideramos que a possibilidade de acumular pensão com rendimento do trabalho vem resolver futuras situações de recusa de integração por perda de pensão
GPS	- A assiduidade não é obrigatória, pelo que se deverá definir objetivos mais concretos com os idosos, que seja possível alcançar em menor tempo possível. - Deverá estabelecer-se um teto para o número de saídas por ano e serem os idosos a escolherem as que mais desejam.
CRIP	- Os objetivos que não se concretizaram prendem-se com questões externas ao desempenho do CRIP, pelo que é importante dar continuidade às articulações com o IEFP, para mostrar a necessidade de manter um acompanhamento às PCDI mesmo no decorrer das medidas de emprego
CAARPD	- O constrangimento relacionado com o Plano de Ação será ultrapassado, pois os clientes já são conhecidos. - Articular com o Município de Mesão Frio ou com a Santa Casa da Misericórdia, no sentido de averiguar novas instalações para o desenvolvimento das atividades.
Gestão/ Participação/ Inovação Organizacional	- A taxa de retenção dependerá sempre da capacidade financeira, que será sempre oscilante, pois o maior financiador é o FSE. A solução seria a A2000 conseguir um autofinanciamento elevado. - Já se percebeu que, devido a múltiplos constrangimentos, as reuniões terão que ser bimensais.
Inovação	- Conceberam-se dois novos serviços cuja resposta dos financiadores está pendente, mas considerou-se que o mecanismo de compensação para as inovações propostas, não é, por si só, um fator de motivação, pois o motivo é sempre as necessidades sentidas na comunidade, portando deve retirar-se este objetivo de criação de um mecanismo de compensação.
Sistema de Gestão da Qualidade	- É necessário aumentar/Melhorar a monitorização mensal de todo o Sistema de Gestão da Qualidade de forma a diminuir o n.º de não conformidades no SGQ, para tal dentro das equipas deveriam distribuir-se tarefas da qualidade. - É necessário rever os indicadores e investir na qualidade em vez da quantidade, e não duplicar o mesmo indicador em diferentes áreas.

Em resumo: 2017 foi um ano de crescimento para a A2000, em termos de volume de formação, número de clientes e de número de serviços, apesar de continuarem as dificuldades relacionadas com as condições de financiamento do PO ISE – principal financiador da A2000. Esta insegurança refletiu-se na contratação de recursos 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.



Este Relatório foi elaborado com a colaboração dos seguintes elementos:

- Técnicas Superiores: Ana Antunes, Lara Carnide, Sofia Pereira.
- Chefe dos Serviços Administrativos: Soledade Mesquita
- Técnico Oficial de Contas: Manuel José Ferreira Franco

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



PARTE II – ANÁLISE DE CONTAS



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

RELATÓRIO E CONTAS - 2017

BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017

BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017

(valores em Euro)

RUBRICAS	Notas	Datas	
		31-12-2017	31-12-2016
ATIVO			
Ativo não corrente			
Ativos fixos tangíveis	5	167 340,00	160 117,05
Investimentos financeiros	14.1	3 761,20	1 995,02
Subtotal		171 101,20	162 112,07
Ativo corrente			
Inventários	7	0,00	0,00
Clientes	14.2	3 984,28	3 896,05
Estado e outros Entes Públicos	14.8	0,00	17,24
Outros créditos a receber	14.3 / 10	1 796 733,78	2 948 398,98
Diferimentos	14.4	0,00	0,00
Caixa e depósitos bancários	14.5	77 105,16	37 422,79
Subtotal		1 877 823,22	2 989 735,06
Total do ativo		2 048 924,42	3 151 847,13
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			
Fundos patrimoniais			
Resultados transitados	14.6	59 624,93	35 611,15
Outras variações nos fundos patrimoniais	14.6	1 441,00	1 441,00
Resultado Líquido do período	14.6	38 287,08	24 013,78
Total do fundo do capital	14.6	99 353,01	61 065,93
Passivo			
Passivo não corrente			
Provisões	9	15 307,58	20 592,64
Financiamentos obtidos	6	0,00	0,00
Subtotal		15 307,58	20 592,64
Passivo corrente			
Fornecedores	14.7	1 838,09	2 570,48
Estado e outros Entes Públicos	14.8	16 981,76	15 461,07
Financiamentos obtidos	6	0,00	73 809,62
Diferimentos	14.4 / 10	1 586 926,96	2 707 356,01
Outras dívidas a pagar	14.9	328 517,02	270 991,38
Subtotal		1 934 263,83	3 070 188,56
Total do passivo		1 949 571,41	3 090 781,20
Total dos fundos patrimoniais e do passivo		2 048 924,42	3 151 847,13

Santa Marta de Penaguião, 09 de Março 2018

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)

Daniel Filipe Matos dos Santos (Vogal)

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS A 31 DE DEZEMBRO DE 2017

PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017

(valores em Euro)

RENDIMENTOS E GASTOS	Notas	PERÍODOS	
		2017	2016
Vendas e serviços prestados	8	13 340,00	7 389,00
Subsídios, doações e legados à exploração	10	1 313 696,38	1 154 169,62
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	7	0,00	0,00
Fornecimentos e serviços externos	14.10	-231 489,19	-137 064,43
Gastos com o pessoal	12	-567 847,22	-518 244,75
Provisões (aumentos/reduções)	9	5 285,06	-5 285,06
Outros rendimentos	14.11	69 889,52	67 350,46
Outros gastos	14.12	-488 551,26	-469 180,57
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		114 323,29	99 134,27
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	5	-66 126,82	-61 852,18
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		48 196,47	37 282,09
Juros e rendimentos similares obtidos	14.13	0,00	15,25
Juros e gastos similares suportados	14.13	-9 909,39	-13 283,56
Resultados antes de impostos		38 287,08	24 013,78
Imposto sobre o rendimento do período		0,00	0,00
Resultado líquido do período		38 287,08	24 013,78

Santa Marta de Penaguião, 09 de Março 2018

O Contabilista Certificado


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

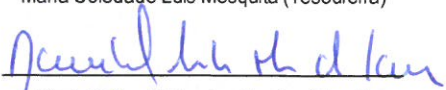
A Direção


António José Martins Ribeiro (Presidente)


Otilia Maria Pinto Simões (Vice-Presidente)


Artur Manuel da Silva Guedes (Secretário)


Maria Soledade Luís Mesquita (Tesoureira)


Daniel Filipe Matos dos Santos (Vogal)

RELATÓRIO E CONTAS - 2017

DEMONSTRAÇÃO DE ALTERAÇÕES DE FUNDOS PATRIMONIAIS

DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PRÓPRIOS NO PERÍODO 2016

(valores em Euro)

DESCRIÇÃO	Notas	Fundos Patrimoniais atribuídos aos instituidores da entidade-mãe					Interesses minoritários	Total dos Fundos Patrimoniais
		Resultados Transitados	Reservas legais	Excedentes de revalorização	Outras variações nos fundos patrimoniais	Resultado líquido do período		
POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO 2016	1	21 878,64	0,00	0,00	1 441,00	13 732,51	37 052,15	37 052,15
ALTERAÇÕES NO PERÍODO								
Aplicação de Resultados (PCP/ISS)		13 732,51	0,00	0,00	0,00	-13 732,51	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
		13 732,51	0,00	0,00	0,00	-13 732,51	0,00	0,00
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	3					24 013,78	24 013,78	24 013,78
RESULTADO EXTENSIVO	4=2+3					10 281,27	24 013,78	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
Outras operações	5	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	14,6							
POSIÇÃO NO FIM DO ANO 2016	6=1+2+3+4	35 611,15	0,00	0,00	1 441,00	24 013,78	61 065,93	61 065,93

Santa Maria de Penaguião, 09 de Março 2018

O Contabilista Certificado

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

A Direção

António José Martins Ribeiro
António José Martins Ribeiro (Presidente)

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

Artur Manuel da Silva Guedes
Artur Manuel da Silva Guedes (Secretário)

Maria Soledade Luis Mesquita
Maria Soledade Luis Mesquita (Tesozeira)

Daniel Filipe Matos dos Santos
Daniel Filipe Matos dos Santos (Vogal)



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

RELATÓRIO E CONTAS - 2017

DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PRÓPRIOS NO PERÍODO 2017

(valores em Euro)

DESCRIÇÃO	Notas	Fundos Patrimoniais atribuídos aos instituidores da entidade-mãe						Interesses minoritários	Total dos Fundos Patrimoniais
		Resultados Transitados	Reservas legais	Excedentes de revalorização	Outras variações de fundos patrimoniais	Resultado líquido do período	Total		
POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO 2017	6	35 611,15	0,00	0,00	1 441,00	24 013,78	61 065,93	0,00	61 065,93
ALTERAÇÕES NO PERÍODO									
Aplicação de Resultados (PCPISS)		24 013,78	0,00	0,00	0,00	-24 013,78	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
		24 013,78	0,00	0,00	0,00	-24 013,78	0,00	0,00	0,00
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	8					38 287,08	38 287,08	0,00	38 287,08
RESULTADO EXTENSIVO	9=7+8					14 273,30	38 287,08	0,00	38 287,08
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
POSIÇÃO NO FIM DO ANO 2017	6+7+8+10	59 624,93	0,00	0,00	1 441,00	38 287,08	99 353,01	0,00	99 353,01

Santa Marta de Penaguião, 09 de Março 2018

O Contabilista Certificado

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

A Direção

Antonio José Martins Ribeiro (Presidente)

Otilia Maria Pinto Simões (Vice-Presidente)

Artur Manuel da Silva Guedes (Secretário)

Maria Soledade Luis Mesquita (Tesoureira)

Daniel Filipe Matos dos Santos (Vogal)

AZ000/052/02

Associação 2000 de Apoio ao Desenvolvimento – AZ000
Av. 25 de Abril, n.º 39/41 – 5030-464 Sta. Marta de Penaguião
Contribuinte n.º 505 045 125



DEMONSTRAÇÃO DE FLUXOS DE CAIXA

PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017

(valores em Euro)

RUBRICAS	Notas	PERÍODOS	
		2017	2016
Fluxos de caixa das atividade operacionais - método direto			
Recebimentos de clientes e utentes		13 251,77	6 259,46
Pagamentos de subsídios		0,00	0,00
Pagamentos de apoios		0,00	0,00
Pagamentos de bolsas		476 729,10	465 882,75
Pagamento a fornecedores		232 221,58	135 744,59
Pagamentos ao pessoal		575 042,74	492 551,99
Caixa gerada pelas operações		-1 270 741,65	-1 087 919,87
Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento		4 052,89	4 776,55
Outros recebimentos/pagamentos		1 441 145,96	1 245 533,18
Fluxos de caixa das atividades operacionais (1)		174 457,20	162 389,86
Fluxos de caixa das atividade de investimento			
Pagamentos respeitantes a:			
Ativos fixos tangíveis		49 289,64	52 665,71
Ativos intangíveis		0,00	0,00
Investimentos financeiros		1 766,18	672,92
Outros ativos		0	0
Recebimentos provenientes de:			
Ativos fixos tangíveis		0,00	0,00
Ativos intangíveis		0,00	0,00
Subsídios para investimentos		0,00	0,00
Outros ativos		0,00	0,00
Juros e rendimentos similares		0,00	15,25
Dividendos		0,00	0,00
Fluxos de caixa das atividade de investimento (2)		-51 055,82	-53 323,38
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		73 809,62	83 847,84
Juros e gastos similares		9 909,39	13 283,56
Outras operações de financiamento		0,00	0,00
Fluxos de caixa das atividade de financiamento (3)		-83 719,01	-97 131,40
Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)		39 682,37	11 935,08
Efeito das diferenças de câmbio			
Caixa e seus equivalentes no início do período		37 422,79	25 487,71
Caixa e seus equivalentes no fim do período	14.5	77 105,16	37 422,79

Santa Marta de Penaguião, 09 de Março 2018

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)

Daniel Filipe Matos dos Santos (Vogal)

ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017

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 2017 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 natureza da reclassificação;
- A quantia de cada item ou classe de itens que tenha sido reclassificada; e
- 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 valorizados 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 2017, não existem quaisquer riscos de cobranças nas suas contas a receber, para além da provisão constituída.

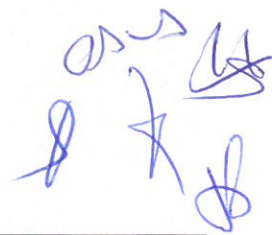
3.2.5 Financiamentos Obtidos

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 2016 e de 2017, mostrando as adições, os abates e alienações, as depreciações e outras alterações, foram desenvolvidas de acordo com o seguinte quadro:



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

RELATÓRIO E CONTAS - 2017

31 de Dezembro de 2017						
	Saldo em 01-Jan-2017	Aquisições / Dotações	Abates	Transferências	Revalorizações	Saldo em 31-Dez-2017
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	207 892,89	24 764,76	0,00	0,00	0,00	232 657,65
Equipamento de transporte	87 636,00	48 585,01	0,00	0,00	0,00	136 221,01
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	757 051,06	73 349,77	0,00	0,00	0,00	830 400,83
Depreciações acumuladas						
Edifícios e outras construções	261 215,98	17 793,72	0,00	0,00	0,00	279 009,70
Equipamento básico	211 898,72	26 174,21	0,00	1 102,16	0,00	239 175,09
Equipamento de transporte	50 097,11	20 620,63	0,00	0,00	0,00	70 717,74
Equipamento administrativo	22 739,73	1 538,26	0,00	-1 102,16	0,00	23 175,83
Outros ativos fixos tangíveis	50 982,47	0,00	0,00	0,00	0,00	50 982,47
Total	596 934,01	66 126,82	0,00	0,00	0,00	663 060,83
Total (1)-(2)	160 117,05	7 222,95	0,00	0,00	0,00	167 340,00

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 (1)	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 (2)	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	2017			2016		
	Corrente	Não Corrente	Total	Corrente	Não Corrente	Total
Empréstimos Bancários	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Locações Financeiras	0,00	0,00	0,00	3 809,62	0,00	3 809,62
Contas caucionadas	0,00	0,00	0,00	70 000,00	0,00	70 000,00
Outros Empréstimos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	0,00	0,00	0,00	73 809,62	0,00	73 809,62

7. Inventários

Em 31 de Dezembro de 2016 e 2017 a rubrica "Inventários" apresentava os seguintes valores:

Descrição	Inventário em 01-Jan-2016	Compras	Reclassif. e regularizações	Inventário em 31-Dez-2016	Compras	Reclassif. e regularizações	Inventário em 31-Dez-2017
Mercadorias	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Produtos Acabados e intermédios	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Produtos e trabalhos em curso	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

8. Rédito

Para os períodos de 2016 e 2017 foram reconhecidos os seguintes Réditos:

Descrição	2017	2016
Vendas	0,00	0,00
Prestação de Serviços	13 340,00	7 389,00
Quotas e Jóias	5 915,00	5 885,00
Prestação serviços	7 425,00	1 504,00
Total	13 340,00	7 389,00



9. Provisões, Passivos Contingentes e Ativos Contingentes

Provisões

Nos períodos de 2016 e 2017, ocorreram as seguintes variações relativas a provisões:

Descrição	2016	Aumentos	Diminuições	2017
Outras provisões	20 592,64	0,00	5 285,06	15 307,58
Total	20 592,64	0,00	5 285,06	15 307,58

10. Subsídios do Governo e Apoios do Governo

A 31 de Dezembro de 2017 e 2016, a Entidade tinha os seguintes saldos nas rubricas de "Subsídios do Governo":

Descrição	2017	2016
Subsídios do Governo		
POPH/Portugal 2020:		
RCM	0,00	107 709,84
Poise - 3.01-2016	1 099 855,71	905 542,75
Total (1)	1 099 855,71	1 013 252,59
Apoios do Governo	0,00	0,00
Total (2)	0,00	0,00
Subsídios de outras entidades		
CRSS	95 540,40	44 431,35
I.E.F.P	101 300,27	76 348,22
Gabinete psico Social	17 000,00	17 000,00
I.N.R.	0,00	3 137,46
Total (3)	213 840,67	140 917,03
Total (1)+(2)+(3)	1 313 696,38	1 154 169,62

RELATÓRIO E CONTAS - 2017

Descrição	Valor Aprovado		Conta 282-Prov. Diferidos		Conta 278 - Outros devedores		Despesas não realizadas		Subsídios já recebidos		Conta 75-Subsídios		Início	Fim
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016		
Estágio - 0015/EE/12	14 718,65	0,00	0,00	0,00	5 285,06	59,91	59,91	5 285,06	0,00	0,00	0,00	0,00	21/01/2013	20/01/2014
Constelação - 2006	142 576,90	0,00	0,00	15 307,58	15 307,58	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Jan.2006	Dez. 2006
Est. Prof. 0194/EE/15	23 621,40	0,00	7 436,18	0,00	7 414,49	7 436,18	0,00	-21,69	1 246,69	0,00	0,00	2 705,49	01/06/2015	07/03/2016
CAARP	4 467,75	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4 467,75	0,00	0,00	4 467,75	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	2 416,82	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	0,00	720,64	0,00	0,00	720,64	23/09/2016	26/09/2016
RCTI	108 097,86	0,00	0,00	0,00	0,00	388,02	0,00	0,00	107 709,81	0,00	0,00	107 709,81	01/01/2016	30/03/2016
056/CEH/15	4 527,60	0,00	2 263,80	0,00	1 660,12	0,00	-11,34	1 660,12	2 867,48	0,00	2 275,14	2 263,80	01/07/2016	30/06/2017
160/CEH/15	4 527,60	0,00	0,00	0,00	2 037,42	0,00	0,00	1 999,69	2 490,18	0,00	0,00	4 527,60	01/01/2016	31/12/2016
327/EE/16	17 716,05	0,00	9 685,66	0,00	6 495,87	0,00	0,00	6 495,87	11 220,18	0,00	9 738,78	8 030,37	01/09/2016	30/09/2017
Acomp. Pós Coloc 2016	2 669,76	0,00	0,00	0,00	-1 284,25	944,18	944,18	-1 284,25	3 009,83	0,00	0,00	1 725,58	01/01/2016	31/12/2016
Gabinete Psicossocial 2016	17 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	17 000,00	0,00	0,00	17 000,00	01/01/2016	31/12/2016
POISE 3.01-2016	3 574 486,28	1 569 087,82	2 668 943,53	1 716 969,28	2 854 161,62	0,00	0,00	1 137 192,34	720 324,66	1 099 855,71	905 542,75	905 542,75	02/01/2016	31/12/2018
Apoio Colocação	43 025,31	0,00	9 495,36	0,00	30 425,87	9 495,36	0,00	13 178,15	20 351,80	0,00	0,00	33 529,95	01/01/2016	31/12/2018
Plano Ação - IAOUQE	28 549,82	0,00	8 006,02	0,00	23 943,69	8 006,02	0,00	15 542,06	5 001,74	0,00	0,00	20 543,80	02/01/2016	31/12/2018
187/EE/16	4 547,07	0,00	1 525,44	0,00	1 667,26	22,78	0,00	1 667,26	2 879,81	1 502,66	3 021,63	3 021,63	02/01/2016	30/03/2017
Intervenção Precoce 2015	39 452,40	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	39 963,60	0,00	0,00	39 963,60	01/01/2016	31/12/2016
CAARP	54 738,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	54 738,00	0,00	54 738,00	0,00	54 738,00	01/01/2017	31/12/2017
Intervenção Precoce 2017	40 802,40	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	40 802,40	0,00	40 802,40	0,00	40 802,40	01/01/2017	31/12/2017
Acomp. Pós Coloc 2017	4 487,71	0,00	0,00	1 233,18	0,00	1 908,22	0,00	1 346,31	0,00	2 579,49	0,00	2 579,49	01/01/2017	31/12/2017
Apoio Colocação 2017	66 937,74	0,00	0,00	17 381,85	0,00	29 474,57	0,00	20 081,32	0,00	37 463,17	0,00	37 463,17	01/01/2017	31/12/2017
Plano Ação - IAOUQE	28 323,46	0,00	0,00	18 501,18	0,00	1 325,24	0,00	8 497,04	0,00	26 998,22	0,00	26 998,22	01/01/2017	31/12/2017
009/CEH/17	9 055,20	2 368,78	0,00	4 074,84	0,00	0,00	0,00	4 980,36	0,00	6 686,42	0,00	6 686,42	01/04/2017	31/03/2018
0162/EE/17	29 526,75	15 470,36	0,00	20 668,72	0,00	0,00	0,00	8 858,03	0,00	14 056,39	0,00	14 056,39	18/07/2017	17/09/2018
Gabinete Psicossocial 2017	17 000,00	0,00	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	16 500,00	0,00	17 000,00	0,00	17 000,00	01/01/2017	31/12/2017
Total A2000	4 266 993,17	1 586 926,96	2 707 356,01	1 794 636,63	2 947 114,73	58 661,12	1 392,11	1 337 518,07	941 670,99	1 313 696,38	1 154 169,62	1 313 696,38		
Outros		0,00	0,00	0,00	1 284,25					0,00	0,00			
Saldo Ativo e Passivo Outros Devedores e receitas com Provelto Diferido		1 586 926,96	2 707 356,01	1 794 636,63	2 948 398,98					1 313 696,38	1 154 169,62			

A2000/052/02

Associação 2000 de Apoio ao Desenvolvimento - A2000
Av. 25 de Abril, nº 39/41 - 5030-464 Sta. Marta de Penaguião
Contribuinte nº 505 045 125



11. Efeitos de Alterações em Taxas de Câmbio

Durante os exercícios de 2016 e 2017, a A2000, não realizou operações em moeda estrangeira

12. Benefícios dos Empregados

Durante o exercício de 2017 a A2000, sem contemplar os Formadores e Colaboradores eventuais, teve ao seu serviço, em média, 33 colaboradores. Em 2016, a A2000 teve em média 29 colaboradores.

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

Descrição	2017	2016
Remunerações aos Órgãos Sociais	0,00	0,00
Remunerações ao Pessoal	392 530,48	375 766,75
Benefícios Pós-Emprego	0,00	0,00
Indemnizações	900,00	1 346,98
Encargos sobre as Remunerações	87 907,83	83 315,66
Seguros de Acidentes no Trabalho e Doenças Profissionais	2 388,12	2 322,00
Gastos de Ação Social	1 126,45	589,45
Outros Gastos com o Pessoal	82 994,34	54 903,91
Total	567 847,22	518 244,75

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 2017 e 2016, a Entidade detinha os seguintes "Investimentos Financeiros":



Descrição	2017	2016
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	3 761,20	1 995,02
Outros	3 761,20	1 995,02
Perdas por Imparidade Acumuladas	0,00	0,00
Total	3 761,20	1 995,02

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 2017 e 2016 a rubrica “Clientes” encontra-se desagregada da seguinte forma:

Descrição	2017	2016
Clientes e Utentes c/c	3 984,28	3 896,05
Clientes	3 984,28	3 896,05
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	3 984,28	3 896,05



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

RELATÓRIO E CONTAS - 2017

Handwritten signatures in blue ink.

14.3 Outros Créditos a Receber

A rubrica "Outros Créditos a Receber" tinha, em 31 de Dezembro de 2017 e 2016, a seguinte decomposição:

Descrição	2017	2016
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	1 796 733,78	2 948 398,98
Perdas por Imparidade	0,00	0,00
Total	1 796 733,78	2 948 398,98

14.4 Diferimentos

Em 31 de Dezembro de 2017 e 2016, a rubrica "Diferimentos" detalha-se como segue:

Descrição	2017	2016
Gastos a reconhecer		
Outros Gastos a reconhecer	0,00	0,00
Total	0,00	0,00
Rendimentos a reconhecer		
Subsídios	1 586 926,96	2 707 356,01
Outros	0,00	0,00
Total	1 586 926,96	2 707 356,01

14.5 Caixa e Depósitos Bancários

A rubrica de "Caixa e Depósitos Bancários", a 31 de Dezembro de 2017 e 2016, encontrava-se com os seguintes saldo:

Descrição	2017	2016
Caixa	1 101,09	1 119,51
Depósitos à ordem	23 504,07	36 303,28
Depósitos a prazo	52 500,00	0,00
Outros	0,00	0,00
Total	77 105,16	37 422,79

14.6 Fundos Patrimoniais

Nos "Fundos Patrimoniais" ocorreram as seguintes variações:

Descrição	Saldo em 01-Jan-2017	Aumentos	Diminuições	Saldo em 31-Dez-2017
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	35 611,15	24 013,78	0,00	59 624,93
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	24 013,78	38 287,08	-24 013,78	38 287,08
Total	61 065,93	62 300,86	-24 013,78	99 353,01

Distribuição de Resultados

A Assembleia Geral Anual, realizada em 31 de Março de 2017, relativa à aprovação de contas do exercício de 2016 deliberou que o Resultado Líquido Positivo do Exercício de 2016, de 24.013,78 euros (Vinte e Quatro Mil Treze Euros e Setenta e Oito Cêntimos) fosse transferido na totalidade para Resultados Transitados.

14.7 Fornecedores

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

Descrição	2017	2016
Fornecedores c/c	1 838,09	2 570,48
Fornecedores títulos a pagar	0,00	0,00
Fornecedores faturas em receção e conferência	0,00	0,00
Total	1 838,09	2 570,48

14.8 Estado e Outros Entes Públicos

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



Descrição	2017	2016
Ativo		
Imposto sobre o Rendimentos das Pessoas Coletivas (IRC)	0,00	0,00
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	0,00	17,24
Outros Impostos e Taxas	0,00	0,00
Total	0,00	17,24
Passivo		
Imposto sobre o Rendimentos das Pessoas Coletivas (IRC)	0,00	0,00
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	34,96	0,00
Imposto sobre o Rendimentos das Pessoas Singulares (IRS)	4 648,81	3 878,50
Segurança Social	12 297,99	11 582,57
Outros Impostos e Taxas	0,00	0,00
Total	16 981,76	15 461,07

14.9 Outras Dívidas a Pagar

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

Descrição	2017		2016	
	Não Corrente	Corrente	Não Corrente	Corrente
Pessoal	0,00	74 052,74	0,00	81 248,26
Remunerações a pagar	0,00	74 052,74	0,00	81 248,26
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	76 333,49	0,00	50 176,21
Outros credores	0,00	178 130,79	0,00	139 566,91
Total	0,00	328 517,02	0,00	270 991,38

As dívidas a pagar incluem 74.052,74 euros (em 2016: 81.248,26 euros) de credores por acréscimos de gastos relativos a direitos adquiridos por trabalho prestado (férias e subsídio de férias) em 2017 e a liquidar em 2018.

14.10 Fornecimentos e Serviços Externos

A repartição dos "Fornecimentos e Serviços Externos" nos períodos findos em 31 de Dezembro de 2016 e de 2017, foi a seguinte:

Descrição	2017	2016
Serviços especializados	149 054,39	64 302,53
Materiais	4 881,85	5 036,41
Energia e fluidos	17 490,43	17 544,62
Deslocações, estadas e transportes	10 102,44	5 998,55
Serviços diversos		
Rendas	22 877,66	20 819,86
Comunicação	7 381,27	5 308,94
Seguros	5 890,91	5 343,48
Outros Serviços	13 810,24	12 710,04
Total	231 489,19	137 064,43

14.11 Outros Rendimentos

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

Descrição	2017	2016
Rendimentos Suplementares	6 505,67	2 669,61
Descontos de pronto pagamento obtidos	0,00	0,00
Rendimentos e ganhos em investimentos não financeiros	0,00	0,00
Outros rendimentos e ganhos	63 383,85	64 680,85
Total	69 889,52	67 350,46

14.12 Outros Gastos

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

Descrição	2017	2016
Impostos	0,00	0,00
Descontos de pronto pagamento concedidos	0,00	0,00
Outros Gastos e Perdas	488 551,26	469 180,57
Total	488 551,26	469 180,57



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

RELATÓRIO E CONTAS - 2017

Handwritten signatures and initials in blue ink.

14.13 Resultados Financeiros

Nos períodos de 2016 e 2017 foram reconhecidos os seguintes gastos e rendimentos relacionados com juros e similares:

Descrição	2017	2016
Juros e gastos similares suportados		
Juros suportados	2 226,43	5 720,51
Outros gastos e perdas de financiamento	7 682,96	7 563,05
Total	9 909,39	13 283,56
Juros e rendimentos similares obtidos		
Juros obtidos	0,00	15,25
Outros rendimentos similares	0,00	0,00
Total	0,00	15,25
Resultados financeiros	-9 909,39	-13 268,31

14.14 Acontecimentos Após Data de Balanço

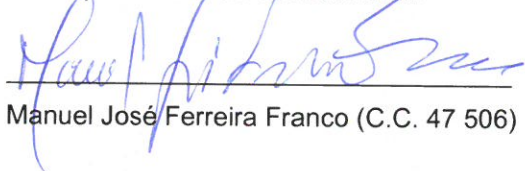
Não são conhecidos à data quaisquer eventos subsequentes, com impacto significativo nas Demonstrações Financeiras de 31 de Dezembro de 2017.

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 2017 foram aprovadas pela Direção em 09 de Março de 2018.

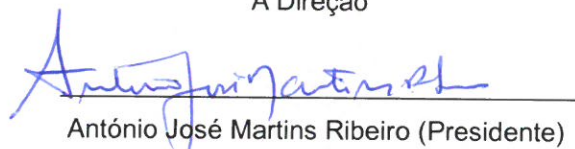
Santa Marta de Penaguião, 9 de Março de 2018

O Responsável Pela Contabilidade

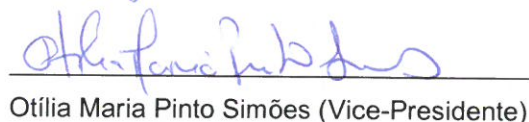


Manuel José Ferreira Franco (C.C. 47 506)

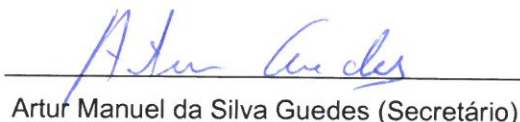
A Direção



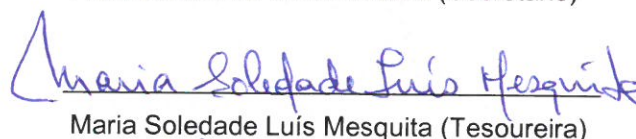
António José Martins Ribeiro (Presidente)



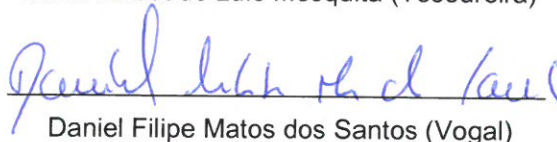
Otília Maria Pinto Simões (Vice-Presidente)




Artur Manuel da Silva Guedes (Secretário)



Maria Soledade Luís Mesquita (Tesoureira)



Daniel Filipe Matos dos Santos (Vogal)



CERTIFICAÇÃO LEGAL DAS CONTAS E RELATÓRIO E PARECER DO CONSELHO FISCAL

CERTIFICAÇÃO DAS CONTAS**RELATO SOBRE A AUDITORIA DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS****Opinião**

Auditámos as demonstrações financeiras anexas da **Associação 2000 de Apoio ao Desenvolvimento – A2000**, que compreendem o balanço em 31 de Dezembro de 2017 (que evidencia um total de 2.048.924,42 euros e um total de fundos patrimoniais de 99.353,01 euros, incluindo um resultado líquido positivo de 38.287,08 euros), a demonstração dos resultados por naturezas, a demonstração das alterações nos fundos patrimoniais, a demonstração de fluxos de caixa, relativas ao ano findo naquela data, e as notas anexas às demonstrações financeiras que incluem um resumo das políticas contabilísticas significativas.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras anexas estão preparadas, em todos os aspetos materiais, de acordo com a Norma Contabilística e de Relato Financeiro para Entidades do Setor Não Lucrativo adotada em Portugal através do Sistema de Normalização.

Bases para a opinião

A nossa auditoria foi efetuada de acordo com as Normas Internacionais de Auditoria (ISA) e demais normas e orientações técnicas e éticas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas. As nossas responsabilidades nos termos dessas normas estão descritas na secção “Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras” abaixo. Somos independentes da Entidade nos termos da lei e cumprimos os demais requisitos éticos nos termos do código de ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas.

Estamos convictos de que a prova de auditoria que obtivemos é suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião.

Ênfases

Chamamos a atenção que conforme evidenciado na **Nota 10** do Anexo às Demonstrações Financeiras em 31 de Dezembro de 2017, a Associação reconheceu durante o exercício de 2017 um conjunto de subsídios cujo montante ascendeu a cerca de 1.313.696,38 euros (em 2016: 1.154.169,62 euros). Estes subsídios poderão ser passíveis de eventual ajustamento aquando da análise final do Dossier de Saldo que venha a ser imposto pelas entidades competentes.

A nossa opinião não é modificada em relação a esta matéria.

1/4

Responsabilidades do órgão de gestão e do órgão de fiscalização pelas demonstrações financeiras

O órgão de gestão é responsável pela:

- Preparação de demonstrações financeiras de acordo com a Norma Contabilística e de Relato Financeiro para Entidades do Setor Não Lucrativo adotada em Portugal através do Sistema de Normalização;
- Elaboração do relatório de gestão nos termos legais e regulamentares aplicáveis;
- Criação e manutenção de um sistema de controlo interno apropriado para permitir a preparação de demonstrações financeiras isentas de distorção material devida a fraude ou erro;
- Adoção de políticas e critérios contabilísticos adequados nas circunstâncias; e
- Avaliação da capacidade da Entidade de se manter em continuidade, divulgando, quando aplicável, as matérias que possam suscitar dúvidas significativas sobre a continuidade das atividades.

O órgão de fiscalização é responsável pela supervisão do processo de preparação e divulgação da informação financeira da Entidade.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras

A nossa responsabilidade consiste em obter segurança razoável sobre se as demonstrações financeiras como um todo estão isentas de distorções materiais devido a fraude ou erro, e emitir um relatório onde conste a nossa opinião. Segurança razoável é um nível elevado de segurança mas não é uma garantia de que uma auditoria executada de acordo com as ISA detetará sempre uma distorção material quando exista. As distorções podem ter origem em fraude ou erro e são consideradas materiais se, isoladas ou conjuntamente, se possa razoavelmente esperar que influenciem decisões económicas dos utilizadores tomadas com base nessas demonstrações financeiras.

Como parte de uma auditoria de acordo com as ISA, fazemos julgamentos profissionais e mantemos ceticismo profissional durante a auditoria e também:

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção material das demonstrações financeiras, devido a fraude ou a erro, concebemos e executamos procedimentos de auditoria que respondam a esses riscos, e obtemos prova de auditoria que seja suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião. O risco de não detetar uma distorção material devido a fraude é maior do que o risco de não

detetar uma distorção material devido a erro, dado que a fraude pode envolver conluio, falsificação, omissões intencionais, falsas declarações ou sobreposição ao controlo interno;

- Obtemos uma compreensão do controlo interno relevante para a auditoria com o objetivo de conceber procedimentos de auditoria que sejam apropriados nas circunstâncias, mas não para expressar uma opinião sobre a eficácia do controlo interno da Entidade;
- Avaliamos a adequação das políticas contabilísticas usadas e a razoabilidade das estimativas contabilísticas e respetivas divulgações feitas pelo órgão de gestão de acordo com a Norma Contabilística e de Relato Financeiro para Entidades do Setor Não Lucrativo adotada em Portugal através do Sistema de Normalização;
- Concluimos sobre a apropriação do uso, pelo órgão de gestão, do pressuposto da continuidade e, com base na prova de auditoria obtida, se existe qualquer incerteza material relacionada com acontecimentos ou condições que possam suscitar dúvidas significativas sobre a capacidade da Entidade para dar continuidade às suas atividades. Se concluirmos que existe uma incerteza material, devemos chamar a atenção no nosso relatório para as divulgações relacionadas incluídas nas demonstrações financeiras ou, caso essas divulgações não sejam adequadas, modificar a nossa opinião. As nossas conclusões são baseadas na prova de auditoria obtida até à data do nosso relatório. Porém, acontecimentos ou condições futuras podem levar a que a Entidade descontinue as suas atividades;
- Avaliamos a apresentação, estrutura e conteúdo global das demonstrações financeiras, incluindo as divulgações, nos termos da Norma Contabilística e de Relato Financeiro para Entidades do Setor Não Lucrativo adotada em Portugal através do Sistema de Normalização; e
- Comunicamos com os encarregados da governação, entre outros assuntos, o âmbito e o calendário planeado da auditoria, e as conclusões significativas da auditoria incluindo qualquer deficiência significativa de controlo interno identificado durante a auditoria.

A nossa responsabilidade inclui ainda a verificação da concordância da informação constante do relatório de gestão com as demonstrações financeiras.



RELATO SOBRE OUTROS REQUISITOS LEGAIS E REGULAMENTARES

Sobre o relatório de gestão

Em nossa opinião, o relatório de gestão foi preparado de acordo com as leis e regulamentos aplicáveis em vigor e a informação nele constante é coerente com as demonstrações financeiras auditadas, não tendo sido identificadas incorreções materiais.

Marco de Canaveses, 12 de Março de 2018

Jorge Amorim & Susana Pereira, SROC, Lda. (SROC n.º 207)


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

**Relatório e Parecer do
Conselho Fiscal**

Senhores Associados,

1 Nos termos da lei e do mandato que nos conferiram, apresentamos o relatório sobre a atividade fiscalizadora desenvolvida e damos parecer sobre o Relatório Anual de Atividades e as Demonstrações Financeiras apresentados pela Direção da **Associação 2000 de Apoio ao Desenvolvimento – A2000**, relativamente ao exercício findo em 31 de Dezembro de 2017.

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

3 No âmbito das nossas funções verificámos que:

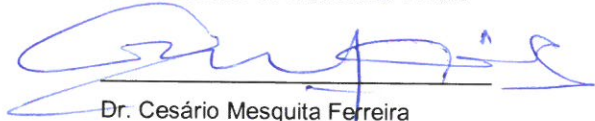
- i) o Balanço, as Demonstrações dos Resultados por naturezas e o correspondente Anexo, permitem uma adequada compreensão da situação financeira da Associação e dos seus resultados;
- ii) as políticas contabilísticas e os critérios valorimétricos adotados são adequados;
- iii) o Relatório Anual de Atividades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

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

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

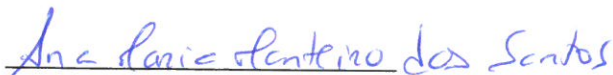
Santa Marta de Penaguião, 12 de Março de 2018

O Presidente do Conselho Fiscal



Dr. Cesário Mesquita Ferreira

O Primeiro Vogal



Dra. Ana Maria Monteiro dos Santos

O Segundo Vogal



Sr. Fernando Carvalho Teixeira