



ASSOCIAÇÃO DA REGIÃO DO DOURO
PARA APOIO A DEFICIENTES



VALORIZAMOS A VIDA!

ARDAD

RELATÓRIO DE ACTIVIDADES E DE CONTAS

2019



[Handwritten signature]

Índice

Índice.....	2
1 – CONVOCATÓRIA.....	3
1.1 – INTRODUÇÃO.....	4
1.2 - PARECER CONSELHO FISCAL.....	5
2 - MISSÃO E VALORES.....	6
3 - PLANO DE INTERVENÇÃO 2019.....	7
4 – Formação Profissional.....	15
4.1 - Balanço Geral da Formação Profissional 2019.....	15
4.2 - Acompanhamento Pós-formação.....	20
5 - IAOQE – Informação, Avaliação e Orientação Para a Qualificação e o Emprego.....	21
26 – Clientes.....	22
6.1– Objectivos do Plano Individual concretizados em 2019.....	22
6.2 – Autodeterminação, Participação e Envolvimento dos clientes.....	24
6.3 - Continuidade dos serviços.....	28
6.4 – Apoio e Facilitação ao Cliente.....	29
7 - Actividades Extracurriculares.....	32
7.1- Feiras.....	33
7.2 - Visitas de Estudos 2019.....	34
8 – Pessoas.....	34
8.1 - Quadro de pessoal.....	34
8.2- Formação dos colaboradores.....	35
8.2.1 Avaliação da Eficácia da Formação.....	38
8.3 – Avaliação de Desempenho Colaboradores 2019.....	38
9.1 - Avaliação de Satisfação das Partes Interessadas.....	39
9.2 - Grau de satisfação dos clientes relativo aos formadores.....	42
9.3 - Reclamações e Sugestões.....	43
9.4– Avaliação dos serviços pelos clientes.....	44
9.5 - Auditorias Internas.....	44
10 – Inovação e Melhoria Continua.....	45
10.1 - Necessidades Identificadas e acções de melhoria para o ano de 2020.....	46
11.2- Acções correctivas/melhoria por área de formação:.....	46
13 - Valor Acrescentado.....	50
14 - Novas Parcerias.....	50
15 – Análise Financeira.....	51
16 - BALANÇO do Ano de 2019.....	55
17 – DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS.....	57
18 – ANEXO.....	58



VALORIZAMOS A VIDA!

ARDAD



CONVOCATÓRIA

Ao abrigo dos números 1 e 2 do Artigo 31º dos Estatutos da Associação da Região do Douro para Apoio a Deficientes - ARDAD, convoco todos os Associados para uma Assembleia Geral Ordinária, no âmbito do disposto na alínea b) e c) do nº 2 do Artigo 30º dos mesmos Estatutos, com a seguinte Ordem de Trabalhos:

Ponto um – Apreciação e votação do RELATÓRIO DE ACTIVIDADES E DE CONTAS referente ao ano de 2019

Data: 29 de Outubro de 2020

Horário: 17.30 Horas

Local: Sede da ARDAD
Quinta da Romeira
Godim
5050 Régua

NOTA: “A Assembleia Geral reunirá à hora marcada na convocatória se estiverem presentes mais de metade dos associados com direito a voto ou meia hora depois com qualquer número de presentes.” (nº 1 do Artigo 33º dos Estatutos).

Os documentos relativos aos pontos da ordem de trabalhos, encontram-se à disposição de todos os Associados na secretaria desta Associação, a partir do 14 de Outubro.

Peso da Régua, 13 de Outubro de 2020

O Presidente da Assembleia Geral da ARDAD

(Mário Francisco Cancela Mesquita Montes)

Cofinanciado por:





VALORIZAMOS A VIDA!

ARDAD

Caros Consócios

Antes de qualquer consideração, importa justificar o momento tardio em que estamos a colocar à vossa apreciação este Relatório de Actividades e Contas de 2019, mas dentro dos prazos estabelecidos pelas instituições superiores, em virtude desta Pandemia que nos pôs todos em alerta.

O Ano de 2020 que era o ano do trigésimo aniversário da Associação da Região do Douro para Apoio a Deficientes, ano que se iniciou com a eleição de novos órgãos directivos, uma equipa jovem que abraçou comigo este novo Projecto, tivemos que nos adaptar e inventar para podermos levar bem alto o nome da Instituição, também uma palavra de reconhecimento a todos os colaboradores e clientes e fornecedores que tudo têm feito para o bom funcionamento da ARDAD, mas nem tudo foi mau, com o Grande apoio do Município de Peso da Régua, iniciaram a 100% as obras de adaptação da Escola da Forcas para ai ser instalado o tão desejado CAO, estando previsto a sua inauguração das instalações antes do final do ano, assim como a abertura da candidatura ao Programa PARES 3.0 , para a construção dos tão necessários Lar Residencial e CAO.

Em relação as contas espelha com fidelidade o que foi possível desenvolver com os meios disponíveis, assim como num ano atípico mas de forma possível dar a Formação a todos os clientes.

Por fim continuamos a Valorizar a Vida.

O Presidente da Direção

Luis Carlos Silva da Costa Marques

Cofinanciado por:





VALORIZAMOS A VIDA!

ARDAD



Parecer Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal da Associação da Região do Douro para Apoio a Deficientes (ARDAD), reuniu na presente data, na Sede Social desta, para, de acordo com o disposto nos Artigos 47º, alínea c) e 37º dos Estatutos, examinar e elaborar parecer sobre o “Relatório de Actividades e Contas de Gerência”, tudo com referência ao ano de 2019.

Da apreciação da documentação fornecida e dos esclarecimentos prestados, o Conselho Fiscal entende que o referido Relatório de Actividades e Contas de Gerência deve ser aprovado.

Tal como nos anos anteriores, também no ano em mérito, merece destaque o modo esforçado e competente como é assegurado o bom funcionamento da Associação.

Peso da Régua, 13 de Outubro de 2020

Mau yu com
Luis Filipe Costa Goutem
Amel Goutem

Cofinanciado por:





2 - MISSÃO E VALORES

A ARDAD – Associação da Região do Douro para Apoio a Deficientes, Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, tem como Missão “Transmitir Valores e Competências que promovam a inserção ativa das Pessoas com deficiências na Sociedade”.

Cinco são os Valores que diariamente conduzem o trabalho desta Organização:

Vida - Valorizamos a Vida;

Responsabilidade - Agimos com senso de responsabilidade e com consciência de quanto é importante o nosso trabalho para a pessoa com deficiência, família e comunidade.

Igualdade - Trabalhamos num ambiente que procura promover o direito de igualdade de oportunidades para todos.

Qualidade - A promoção da qualidade de vida é uma preocupação permanente.

União - Trabalhamos juntos para cumprir a nossa missão.

No âmbito da sua Missão, a ARDAD aumentou o número de cursos no ano de 2019, acrescentando a área de empregado de andares e atendimento ao público ao seu repertório. Contamos actualmente, com 11 áreas de Formação (Artesanato, Costura, Costureira Modista, Carpintaria, Carpinteiro de Limpos, Produção Vegetal, Cozinheiros, Auxiliares de Cozinha, Serviços Pessoais à Comunidade, Assistente Administrativo e Empregado de Andares) e Programa de IAOQE – Informação Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego, visando dotar e/ou potenciar, na Pessoa com deficiência, competências que promovam a integração socioprofissional e qualidade de vida.



Handwritten signature in blue ink.

A Associação distribuiu ainda a sua intervenção pelas vertentes: Apoio terapêutico; Acompanhamento Familiar; Actividades Sócio Culturais; Apoio à Formação em Contexto de Trabalho e Espaço Internet, e actuou como Centro de Recurso Local de Moncorvo,

procurando também deste modo, o desenvolvimento e prossecução do programa IAOQE – Informação, Avaliação, Orientação e Qualificação para o Emprego.

Dando continuidade à sua participação como elemento do CLAS, a ARDAD mantém diversos recursos de entidades públicas e privadas a nível do Distrito, destacando-se os encaminhamentos realizados e as parcerias estabelecidas com as empresas da Região na colocação dos clientes em contexto de trabalho.

3 - PLANO DE INTERVENÇÃO 2019

Dos 15 objectivos propostos no Plano de Actividades de 2019, 8 foram atingidos (Objectivos 1.a, 3, 4, 7, 8, 8 b, 8 d, 9), 1 parcialmente atingidos (objectivo 2), e 6 não atingidos (Objectivos 1, 1b), 5, 6, 8 a), 8c)), obtendo-se uma **taxa de execução de 78%**.

8 Objectivos responderam de forma positiva aos indicadores, nomeadamente:

Objectivo 1 a) Manter ou aumentar o nº de clientes em formação relativamente 3 anos anteriores **Cumprido – ✓ 71 – 100 %**

- A taxa de execução do objectivo é calculada tendo em conta a avaliação de uma série de indicadores, nomeadamente o número de formandos por área, volume de formação, custo da hora formação, nº de colocações em FCT e taxa de integração socioprofissional. Os dados também se referem a duas candidaturas, candidatura 2018-2020 e candidatura 2019-2022 (no 3º quadrimestre).

O objectivo teve uma **taxa de execução na ordem dos 92,41%, havendo um aumento de 2,41% relativamente ao ano anterior que foi de 90%**. Os cursos de auxiliares de cozinha, cozinheiros, artesanato, assistente administrativo e serviços Pessoais à comunidade, mantiveram o número de formandos previsto.

Os restantes cursos contam com 5 rescisões o que leva a que o número previsto de formandos por curso, não tenha sido atingido na totalidade.

Da análise realizada ao longo dos três últimos anos, verifica-se um decréscimo significativo do número médio de formandos (candidatura 2016-2018 – 142 formandos



VALORIZAMOS A VIDA!

RELATÓRIO DE ACTIVIDADES E CONTAS – 2019

acumulados e candidatura 2018-2020 – **42 formandos acumulados; 2017 -116 formandos; 2016 – 118 formandos**), atendendo a que o número médio no ano de 2019 foi de 79 formandos (73 formandos referentes à candidatura 2018-2020 e 6 formandos referentes à candidatura de 2019-2022)

Relativamente ao **volume de formação**, todas as áreas não atingiram o volume proposto por falta de assiduidade dos formandos e pelas rescisões decorrentes.

Verificou-se um maior decréscimo na área de carpintaria (- 3039 h), seguido da área de empregado de andares (-2786 h), costura e Lavoros (-2541 h) e Produção Vegetal com menos 2138 h previstas. Todos os outros cursos apresentaram desvios menos significativos compreendidos entre as 41 h e as 588 h.

De uma forma global, **o volume proposto para 2019 foi atingido parcialmente** situando-se na ordem dos 86,87% (candidatura 2018-2020 – **99128 h** e candidatura 2019-2022 – **21h**), verificando-se um **desvio de 14981h** (14960 h referente à candidatura de 2018-2020 e 21 h da candidatura 2019-2022).

De igual forma, também se verifica um **decréscimo significativo do volume de formação** relativamente aos anos anteriores. Em **2019**, a ARDAD registou **99149 h** de volume de formação (soma das duas candidaturas), **2018** registou **130.808 h** e em **2017**, apresentou um volume de **140826 h**.

Este decréscimo é explicado pelo número de formandos que também diminuiu e pelas características dos grupos alvo com que trabalhamos que interferem com a assiduidade.

O indicador “N.º de colocações em F.C.T.” foi atingido, pois previam-se 10 colocações e registaram-se 10. Porém, se tivermos em conta os últimos 3 anos, verifica-se um decréscimo significativo (2018- 18 colocações; 2017 – 20 colocações e 2016 – 24 colocações)

No que se refere à **taxa de integração socio profissional**, verifica-se que se mantém estável, registando-se uma **taxa de 60%** no ano de 2019, ligeiramente superior a **2018 (46,83%)** e inferior a **2017 (52,7%)**

Objectivo 3 - Desenvolver actividades na comunidade, mantendo a taxa de participação dos clientes relativamente aos anos anteriores **Cumprido – ✓ 71 – 100 %**

A taxa de execução do objectivo foi de 86%.



De acordo com os indicadores estabelecidos, das 2 actividades de responsabilidade social previstas (sessões de doação de sangue e angariação de alimentos), realizaram-se as sessões de doação de sangue, onde a ARDAD colabora na divulgação da actividade. A campanha de angariação de alimentos não se realizou, pois não se obteve qualquer resposta do hipermercado às solicitações da instituição.

Das 3 actividades promotoras de aprendizagem e capacitação previstas para os clientes, realizou-se a acção de sensibilização sobre a Violência no namoro, não tendo sido possível realizar a actividade “ABC” do Vocabulário. De igual forma, a constituição da equipa de futebol não se chegou a realizar por falta de inscrições.

A taxa de participação dos clientes foi de 92% nas actividades não variando muito relativamente aos anos anteriores, tendo havido um pequeno aumento relativamente ao ano anterior (2018 – 90%; 2017 – 85%; 2016 – 74%).

Objectivo 4 - Realizar 5 as actividades extracurriculares anuais, de forma a promover experiências de diversão e maior satisfação Cumprido – ✓ 71 – 100 %

A exemplo de anos anteriores, este objectivo foi alcançado a 100% com uma taxa muito positiva.

Todas as actividades extracurriculares previstas (Campeonato da qualidade, actividade de encerramento das piscinas, marcha de Santo António, Dia Internacional da Pessoa com deficiência e Festa de Natal) foram realizadas e o grau de satisfação dos clientes foi muito positivo situando-se na ordem dos 97,51%.

Objectivo 7 - Modernizar os materiais/Equipamentos da Formação; Cumprido – ✓ 71 – 100 %

O objectivo foi atingido a 100%. Dos 18 materiais previstos para aquisição, adquiriram-se 18 materiais/equipamentos.

Objectivo 8 - Promover um maior investimento da imagem institucional face à comunidade, parceiros sociais, entidades de FCT e financiador Cumprido – ✓ 71 – 100 %

A ARDAD atingiu o objectivo a 100% em todos os indicadores propostos.



Para além da divulgação da oferta formativa na página do Facebook e na realização de novos panfletos de divulgação com toda a informação devida, a ARDAD promoveu duas actividades que tiveram como principal objectivo o envolvimento da comunidade, nomeadamente a Gala Pela Valorização da Vida e o Desfile de Pais Natais.

Em relação ao indicador “nº de apoios de empresas viradas para a comunidade”, a ARDAD contou com o apoio habitual das empresas que acolhem os nossos formandos em contexto de trabalho e com outras que vão dando apoios mais específicos, nomeadamente a Clínica Dentária do Adro, Intermarché, Loja Sofia e Clube Caça e Pesca.

Contou também com o apoio de uma nova empresa Hotel Six Senses Douro Valley que colaborou em algumas actividades previstas que foram publicitadas na página do Facebook da ARDAD. A empresa referida solicitou a colaboração da Instituição na realização de alguns trabalhos para o Hotel e foram envolvidos pela ARDAD, num projecto de responsabilidade social promovido pela EAPN.

No âmbito da apresentação do novo projecto Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social, a ARDAD deu-se a conhecer a novas empresas e passou a contar com o apoio das mesmas, nomeadamente, o Instituto Clinico Douro, UTAD, Fisioponte Clinica Médica; Marta Barata Studio, Heitor Mesquita, Cabeleireiro Fernanda Santos e Lavandaria Xeira a Lavado e Museu do Douro.

Relativamente ao nº de entidades em que a ARDAD se encontra representada, a ARDAD mantém a sua participação na Rede social, Núcleo Local de Inserção, CPCJ da Régua, EAPN. Em relação a esta última entidade, a ARDAD participou em 2019 num projecto de responsabilidade social que envolveu outras instituições congéneres e várias empresas da Região, onde a instituição também se deu a conhecer.

Não contando para o indicador em questão, mas importante em termos de imagem institucional, a ARDAD através do seu curso de Costureira/Modista colaborou com o Agrupamento de Escolas João Araújo Correia no Projecto Dress a Girl Around the world.

Objetivo 8 b) Promover maior dinamização das actividades desenvolvidas através da realização dos contratos emprego – inserção e estágios profissionais
Cumprido – ✓ 71 – 100 %

Objetivo atingido a 100% tendo-se realizado os contratos de emprego-inserção previstos – 6 contratos e um estágio profissional na área de Serviço Social.



Objetivo 8 d) Manter as 11 parcerias existentes para a organização de encontros anuais desportivos Cumprido – ✓ 71 – 100 %

- O objectivo foi atingido em 100%, atendendo a que a ARDAD manteve o nº de parceiros para a realização dos encontros desportivos e realizou as actividades desportivas previstas.

Objetivo 9 - Promover uma optimização dos recursos financeiros existentes através do aumento de 2% das receitas da ARDAD relativamente ao ano transacto Cumprido – ✓ 71 – 100 %

O objectivo foi atingido em 83,33% revelando um aumento relativamente às percentagens obtidas em anos anteriores (2018 – taxa de cumprimento – 56,6%; 2017 – Taxa de cumprimento 56,6% e 2016 – Taxa de cumprimento foi de 83,3%).

O indicador que se encontra em maior défice é o resultado líquido de donativos obtido em 2019 que revelou ser menor do que nos anos anteriores (2019 – 10294,03 €; 2018 - 13,814.69 €; 2017 – 30.025,72; 2016- 24.706,02€; 2015- 15.262,26). Já o nº de novos sócios sofreu um ligeiro aumento, provavelmente devido ao trabalho de actualização de sócios realizado nos anos anteriores (2019- 4 novos sócios; 2018 – 2 novos sócios e 2017 0 novos sócios)

Relativamente às quotas cobradas verifica-se um aumento significativo, atendendo às actualizações realizadas dos associados (2019 – 123 quotas cobradas; 2018 – 91 quotas cobradas; 2017 – 53 quotas).

1 Objectivos Parcialmente atingidos

Objectivo 2: Garantir a manutenção do Sistema de Gestão de Qualidade- Atingido parcialmente - ☹ 50 – 70%

De acordo com os indicadores estabelecidos, a taxa de execução do objectivo é de 50%. Todas as actividades do Sistema de Gestão da Qualidade foram realizadas e manteve-se o número médio do grau de satisfação das partes interessadas (91%), menos 1% relativamente ao ano de 2018. Porém, verificaram-se 2 inconformidades nas auditorias internas ao processo de formação que teve como consequência a percentagem de execução do objectivo referido.

6 Objectivos não responderam totalmente de forma positiva



Objectivo 1: Alargar a resposta formativa aos Concelhos de Torre de Moncorvo, Freixo de Espada à Cinta e Foz Coa, no âmbito do centro de Recursos. Não cumprido - ☹ 0 – 49%

- A taxa de execução do objectivo é calculada tendo em conta a avaliação do indicador “Nº de formandos que receberam formação”. Os dados referem-se à candidatura 2019 – 2022, pelo que o objectivo deverá ser avaliado em 3 anos.

Presentemente, o objectivo teve uma taxa de execução de 10%, tendo a instituição acolhido 3 formandos das áreas geográficas referidas. É importante salientar que apesar dos contactos estabelecidos com o Município de Moncorvo, Freixo Espada à Cinta, bem como o IEFP de Moncorvo, o nº de casos identificados foi muito reduzido (5 casos) e as suas sinalizações foram realizadas em cima do tempo estimado para o início do curso, tendo obrigado a ARDAD incluir 3 formandos do Concelho da Régua.

Objectivo 1 b) Alargar o âmbito do centro de Recursos Local para Vila Real e Lamego . Não cumprido - ☹ 0 – 49%

O objectivo não foi atingido, atendendo a que não abriram candidaturas para o Centro de Recursos, tal como se previa.

Objectivo 5 - Consolidar a rede de entidades de formação em contexto de trabalho - Não cumprido - ☹ 0 – 49%

No âmbito de se promover uma selecção das entidades que tem vindo a trabalhar com a ARDAD e alargar a área geográfica das entidades de formação em contexto de trabalho, procurou-se criar uma rede de contactos de formação em contexto de trabalho.

O objectivo não foi alcançado na totalidade, situando-se na ordem dos 45%, dado que o nº de entidades com protocolo previsto tanto no Distrito de Vila Real como em Moncorvo, Freixo e Foz Coa ficou muito aquém.

É importante fazer referência que a área de Artesanato, apesar de ser uma área que consegue acolher muitos formandos com vários tipos de deficiência, tem sentido muitas dificuldades a nível de colocação em contexto de trabalho.

Em finais de 2019, a ARDAD ainda se encontrava em fase de desenvolvimento do protocolo com o Museu do Douro para colocar formandos em contexto de trabalho na área referida. Porém, com a situação da Pandemia, não se deu continuidade ao trabalho.



Handwritten signature or initials in blue ink.

Objectivo 6 - Aumentar o nº de respostas sociais na área da deficiência Não cumprido - 0 – 49%

O objectivo não foi atingido, não tendo havido qualquer desenvolvimento a nível do protocolo com a segurança social. Porém a ARDAD desenvolveu esforços para concretizar o objectivo referido.

Os projectos CAO e Lar Residencial encontram-se concluídos, estando a ARDAD a aguardar pela abertura de novas candidaturas.

No final de 2018, a ARDAD foi desafiada pela Segurança Social a planear um projecto para um Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social para pessoas com deficiência e incapacidade que já foi apresentado à Segurança Social a 26 de Junho de 2019. A resposta encontra-se pendente dado a Segurança Social ter solicitado documentos que não se encontram na posse da instituição, tendo a ARDAD solicitado os mesmos ao Município da Régua em Julho de 2019.

Até à data, não surgiu qualquer desenvolvimento.

Objectivo 8 a) Promover formação contínua dos colaboradores, através da realização de 4 acções de formação durante o ano de 2019 Não cumprido - 0 – 49%

A taxa de execução do objectivo é calculada em função de 3 indicadores, nomeadamente o nº de acções de formação previstas e realizadas para os colaboradores, resultados da avaliação de desempenho de 2019 e o grau de satisfação dos clientes relativamente aos anos anteriores.

Em 2019 o objectivo foi atingido em 33,3%, atendendo a não se ter realizado a avaliação de desempenho e de não se ter realizado o nº de acções previstas.

Tal como em 2018, o ano de 2019 não se realizou avaliação de desempenho atendendo ao Diretor Executivo ter retomado a sua actividade no final de 2019, após dois anos de baixa médica.

No que se refere ao nº de acções previstas no **plano de formação de colaboradores**, este teve uma taxa de execução (nº de acções de formação previstas * 100/ nº de acções previstas realizadas) **de 40%**. **Das 5 acções previstas** (Acção de formação de Auditorias Internas; Regras para um bom atendimento, Gestão Emocional, plano de emergência e simulacro e informática), **realizaram-se 2 acções de formação internas**, Regras para um bom atendimento e Informática para alguns colaboradores. As restantes não se realizaram por falta



de disponibilidade financeira. Porém realizaram-se outras ações não previstas em plano de formação, nomeadamente, primeiros socorros para todos os colaboradores e formação interna sobre Plano Individual para um elemento da equipa técnica.

Apesar do que foi exposto, o grau de satisfação médio dos clientes continua a ser positivo, tendo diminuído ligeiramente em 2019 (2019 – 93,2%; 2018 – 96,4%; 2017 – 88,8%)

Objetivo 8 c) Realizar parceria com Museu do Douro para maior divulgação dos produtos da Instituição e dinamização da área do Artesanato; Não cumprido - ☹️ 0 – 49%

Apesar dos contactos estabelecidos entre o Museu do Douro e a ARDAD, não se realizou a formalização do protocolo, estando a situação suspensa em virtude da pandemia.

Legenda: Não aplicável/Não disponível – X

Não cumprido - ☹️ 0 – 49%

Atingido parcialmente - 😊 50 – 70%

Cumprido – ✓ 71 – 100 %

Superado - 😄 ≥ 100 %

Taxa de execução do plano de actividades - 78% - Cumprido ✓ 71 – 100 %

A Associação da Região do Douro para Apoio a Deficientes – ARDAD, apresentou, no exercício de 2019, Resultados Líquidos negativos, no valor de -10 607,30 euros, face a um valor de -2 103,91, alcançado no exercício de 2018. Relativamente a este resultado, é importante realçar que tratando-se de uma candidatura plurianual, o ano de 2019, contempla custos, cujo proveito associado aos mesmo só será reflectido, aquando da sua liquidação, e submissão do respectivo pedido de reembolso, no ano de 2020.

Clientes actuais e potenciais da ARDAD

De acordo com a Missão da ARDAD, a resposta social principal é a formação profissional de pessoas com deficiências ou incapacidades, todavia, outros serviços prestados sem acordos formalmente estabelecidos, englobam actividades que ultrapassam a formação, em virtude do não enquadramento naquela tipologia, de clientes com outras necessidades que junto da ARDAD procuram resposta.



Handwritten signature and initials in blue ink.

Neste contexto, e para além das necessidades identificadas no concelho, a ARDAD tem com clientes actuais e potenciais, pessoas cujo plano de qualidade de vida demanda intervenção ao nível da formação para a integração profissional, da formação de dupla certificação, das atividades ocupacionais, da avaliação e orientação profissional de pessoas com deficiências. E ainda, outros públicos que procuram renovar, manter e/ou obter competências que lhes permitam desenvolver actividades social e profissionalmente úteis.

Quadro 1: Clientes actuais e potenciais da ARDAD

Clientes	F.P. Percurso C	F.P. Percurso B	IAOQE	Atividades Ocupacionais	Outros públicos (RSI e desempregados)
Actuais	54	24	0	19	13
Potenciais	0	4	0	9	13

Fonte: ARDAD

4 – Formação Profissional

4.1 - Balanço Geral da Formação Profissional 2019

A ARDAD contou no ano de 2019 com **82** formandos (somatório das duas candidaturas), distribuídos pelas áreas existentes: Artesanato, Carpintaria, Costura e Lavores, Costureira Modista, Serviços Pessoais à Comunidade, Produção Vegetal, Auxiliares de Cozinha, Cozinheiros, Assistente Administrativo e Empregado de Andares .

De forma a permitir a todos os associados a melhor percepção da actividade desenvolvida por todos os agentes activos, no âmbito da Formação Profissional, apresenta-se o quadro 2:



Quadro 2- Relação dos objetivos propostos no plano de atividades e resultados alcançados

	Objetivo previsto	Resultado alcançado	Análise do cumprimento	Taxa de Execução
Nº de clientes em candidatura (2018-2020) - 155	Total – 78 Artesanato - 12 Costura e Lavores – 12 Carpintaria - 12 Produção Vegetal – 6 S. Pessoais à C. – 6 Aux. de Cozinha – 6 Cozinheiro - 6 Assistente Adm. – 6 Costureira Modista– 6 Empregado de andares- 6	Total – 79 Artesanato - 13 Costura e Lavores – 12 Carpintaria - 12 Produção Vegetal – 6 S. Pessoais à C. – 6 Aux. de Cozinha – 6 Cozinheiro - 6 Assistente Adm. – 6 Costureira Modista– 6 Empregado de andares- 6	☺	≥ 100 %
Nº de clientes em candidatura (2019-2022) - 309	Total – 6 S.P.Comunidade - 6	Total – 3 S.P.Comunidade - 3	✓	90,47%
Novos clientes candidatura (2018-2022) – 155 + candidatura 2019-2022) - 309	42	40	✓	95,20%
Clientes transitados	36	36	✓	100%
Nº Inscrições	50	72	☺	≥ 100 %
Colocações em FCT	10	10	✓	100%
Nº de clientes que concluíram a formação	4	4	✓	100%
N.º de clientes integrados Socio-profissionalmente	3	3	✓	75%
Nº de rescisões – Candidatura 2018 - 2020 - 155	2	Produção V- 1 Costura e lavores – 1 Costureira Modista - 1 Artesanato – 1 Empregado de Andares - 1 Total – 5	☹	25%
Nº de rescisões – candidatura 2019/2022 - 309	0	Total – 0	✓	100%
Volume de formação Global previsto (candidatura 2019-2020) - 155	114088 h	99128 h	✓	86,8%
Volume de formação Global previsto (candidatura 2019-2022) - 309	42 h	21 h	☹	50%
Nº de Entidades de colocação a contactar	120	85	✓	70,83%
Protocolos Escolares	12	12	✓	100%
Custo hora cliente (candidatura 2018-2020) – 155+ (candidatura 2019-2022) - 309	3.5 €	2.72 €	☺	≥ 100 %

Fonte:ARDAD



Handwritten signature and scribbles in blue ink.

Legenda: Não aplicável/Não disponível – X

Não cumprido - ☹️ 0 – 49%

Atingido parcialmente - 😊 50 – 70%

Cumprido – ✓ 71 – 100 %

Superado - 😄 ≥ 100 %

De uma forma geral, os indicadores foram cumpridos, à excepção do nº de formandos previsto para a candidatura nº 309 referente aos anos **2019-2022. Previam-se 6 formandos das áreas geográficas Moncorvo, Freixo Espada à Cinta e Foz Goa, tendo a ARDAD integrado nos seus curso apenas 3.** É importante salientar que apesar dos contactos estabelecidos com o Município de Moncorvo, Freixo Espada à Cinta, bem como o IIEFP de Moncorvo, o nº de casos identificados foi muito reduzido (5 casos) e as suas sinalizações foram realizadas em cima do tempo estimado para o início do curso, tendo obrigado a ARDAD incluir 3 formandos do Concelho da Régua no início de 2020.

A **taxa de integração de 2019 socioprofissional** (nº de clientes integrados socio profissionalmente/ nº de clientes que terminaram a formação* 100) revela ser claramente superior, atendendo a que o número de formandos que terminaram o curso ter sido menor comparativamente com o ano de 2018 (2019- terminaram 4 formandos e 2018 terminaram 79 formandos). **Em 2019, regista-se uma taxa de 75%, 2018 46,83% e 2017 52%.** Dos 4 formandos que terminaram formação 2 ficaram integrados (processo nº 729/18 e 731/18), 1 ficou integrado a título ocupacional (processo nº730/18) e 1 aguarda por aprovação de candidatura contrato emprego de inserção (processo nº 733/18).

O Indicador “**nº de inscrições**” revelou uma **diminuição moderada** relativamente a 2018, registando-se **72 inscrições** (nº inscrições 2018 – 87 inscrições; 2017- 62; Nº de inscrições em 2016 – 142 inscrições), sendo que **54,16% dos candidatos já tiveram formação anterior na ARDAD.**

Dos 58 clientes avaliados e admissíveis, 40 foram admitidos, atingindo-se 93% do nº total de clientes proposto em candidatura para o ano de 2019, percentagem essa, que atingiu os 100% logo após aprovação do IIEFP em integrar 3 formandos da Régua num curso previsto para Moncorvo. **Os restantes 18 clientes não admitidos e admissíveis,** dos quais 14 anularam a inscrição pelos motivos abaixo descritos e 4 aguardam pelos cursos de 2020.



No que se refere ao número de desistências de inscrição, regista-se em 2019, **27 desistências de inscrição** pelos motivos seguintes:

- 4 por motivo de saúde (I03/2019, I04/2019; I05/2019, I72/2019);
- 3 por ter mudado de ideias (I22/2019; I29/2019, I 48/2019);
- 3 por receber pensão de velhice (I18/2019 I21/2019, I35/2019);
- 2 pelo valor da bolsa ser baixo (I10/2019, I11/2019);
- 2 por receberem complemento de dependência (I02/2019, I61/2019);
- 2 por falta de comparência (I37/2019; I45/2019);
- 1 por frequentar instituição mais perto da área de residência (I01/2019);
- 1 por não poder acumular bolsa de formação (I12/2019);
- 1 por ter mudado de área de residência (I41/2019);
- 1 por referir existirem muitos problemas familiares (I40/2019);
- 1 pelo facto da zona de residência ser muito distante e não ter perfil para ser integrado em Serviços Pessoais à Comunidade (I 42/2019);
- 1 por não ter autonomia em apanhar transportes públicos e reside fora do concelho da Régua (I47/2020);
- 1 por ter ido para outra instituição enquanto aguardava pelo inicio do curso (I69/2019),
- 1 não tem deficiência e/ou incapacidade (I71/2029);
- 1 recebe pensão de velhice (I70/2019);
- 1 ficou de reunir relatórios médicos (I33/2019);
- 1 encaminhamento da segurança social que refere não ter qualquer incapacidade (I52/2019).

É também importante referir que **das inscrições recebidas, 4 transitam para o ano 2020 para frequentar outros cursos de formação.**

Relativamente ao **volume de formação** e, tendo em consideração os registos de anos anteriores verifica-se que tem vindo a diminuir (**2019 – 99149h, 2018- 107460h, 2017 – 140826h**)



VALORIZAMOS A VIDA!

RELATÓRIO DE ACTIVIDADES E CONTAS – 2019

O somatório do volume de formação das candidaturas 2018-2020 e 2019-2022 é de **99149 h em 2019**. O ano de **2018** (volume de formação de duas candidaturas) registou **mais 8311 h** em relação a 2019. O défice apresentado, relativamente ao que foi proposto em candidatura, relaciona-se não só com as rescisões e falta de assiduidade dos formandos, como também com **o número de formandos (valor acumulado referente às duas candidaturas) ter diminuído** de forma significativa (**2019 – 76 formandos, 2018 – 184 formandos, 2017 – 116 formandos, 2016 – 118 e 2015 - 98 formandos**). Para melhor entendimento do número do ano de 2018, o número mais elevado deve-se ao facto de se tratar de duas candidaturas, ao contrário dos anos de 2017, 2016 e 2015.

O nº de desistências da formação diminuiu comparativamente com o ano de 2018, tendo-se registado **5 desistências em 2019 e 10 em 2018**. Os motivos das desistências do ano de 2019 são os seguintes:

- 3 por falta de assiduidade à formação (processos nº 800/2018, 787/2019, 751/2018)
- 1 por motivos de saúde (processo nº 744/2018);
- 1 por infracção do regulamento interno (processo nº 776/2019)

Nos indicadores relativamente aos custos envolvidos na formação, atingiu-se os objectivos previstos, à excepção da rubrica “Encargos com outro pessoal afecto ao projecto” que se estimava na candidatura 2018-2020 167254,72 € e registou-se uma despesa de 227136,00, mais 59881,00 € do que o previsto. Este défice está relacionado com a inexistência de formandos em 3 cursos, nos três primeiros meses do ano. Assim, os formadores dos respectivos cursos foram afectos à rubrica referida.

Durante o ano 2019, foram colocados em **Formação em Contexto de Trabalho (FCT) 10 Formandos:**

- 1 Junta de Freguesia de Canelas
- 3 Escola Secundária Dr. Araújo Correia Pinto – Peso da Régua
- 1 no Intermarché;
- 1 na Escola Profissional do Rodo
- 2 no Município de Mesão Frio
- 2 na Carpintaria João Manuel Resende.



As barreiras para a frequência na formação continuam a ser as mesmas, nomeadamente a morosidade no encaminhamento do IEFP para o Centro de Recursos, bem como a recolha dos relatórios médicos referentes à deficiência e/ou incapacidade.

4.2 – Acompanhamento Pós-formação

A informação descrita refere-se ao acompanhamento de formandos que terminaram a formação há mais de 6 meses e tem como objetivo avaliar os resultados referentes ao acompanhamento pós-formação e reunir elementos relativos à inserção profissional e/ou social, satisfação com as competências adquiridas e respetiva aplicação em contexto profissional.

Durante estes 12 meses auscultaram-se 22 formandos tendo-se verificado o seguinte:

- 9 encontram-se sem qualquer integração socioprofissional
- 9 integrados num projecto ocupacional – CEI+
- 3 encontram-se integrados socio profissionalmente
- 1 Integrado no Projecto Estágio de Inserção para Pessoas com Incapacidade e ou Deficiência



5 - IAOQE – Informação, Avaliação e Orientação Para a Qualificação e o Emprego

A ARDAD enquanto Centro de Recursos do Centro de Emprego de Torre de Moncorvo, dispõe da modalidade de apoio às pessoas com deficiência e incapacidade, o IAOQE (Informação, Avaliação e orientação para a qualificação e emprego).

Pretende-se com este serviço, prestar apoio às pessoas com deficiência e incapacidade na escolha informada do seu percurso profissional através da identificação das etapas e dos meios mais adequados à elevação do seu nível de empregabilidade e à inserção no mercado de trabalho.

O principal objectivo é apoiar as pessoas na tomada de decisões vocacionais adequadas, disponibilizando a informação necessária à definição dos percursos profissionais e promovendo a avaliação da sua funcionalidade e incapacidade, bem como à determinação dos meios e apoios considerados indispensáveis à definição e desenvolvimento do seu plano pessoal de emprego.

Em 2018 não se abriram candidaturas para o programa IAOQE, pelo que não se estipulou qualquer objectivo. Em 2019, realizaram-se 3 avaliações de candidatos provenientes do Centro de Emprego de Moncorvo que ingressaram numa ação de formação profissional em Dezembro de 2019 perfazendo uma carga horária de 21 h. (Quadro 3)

Quadro 3 - Relação dos objectivos propostos no plano de actividades para IAOQE

	Objectivo previsto em 2018	Resultado alcançado 2019	Análise do cumprimento	Taxa de Execução
Nº de Formandos em candidatura de 2018	na	3	na	na
Nº Horas	na	21h	na	na

Fonte: ARDAD



Legenda: Não aplicável/Não disponível – X

Não cumprido - ☹️ 0 – 49%

Atingido parcialmente - 😊 50 – 70%

Cumprido – ✓ 71 – 100 %

Superado - 😄 ≥ 100 %

Handwritten signature and scribbles in blue ink.

Quadro 4 – Relação de n.º de Formandos e carga horária

	2017	2018	2019
Nº Formandos de	27	20	3
Nº Horas	9100 h	3808 h	21 h

Fonte: ARDAD

De acordo com o quadro 4, verifica-se uma diminuição do número de Formandos ao longo dos últimos 3 anos.

Para além das avaliações realizadas dos candidatos provenientes do Centro de Emprego de Moncorvo, a ARDAD recebeu solicitação do Centro de Emprego de Lamego para realizar 4 avaliações de candidatos para ingressar em cursos de formação ministrados por uma entidade congénere.

26 – Clientes

Tendo a consideração a qualidade de vida, a ARDAD procura criar condições que proporcionem o “empowerment” e autodeterminação dos clientes, através de diferentes estratégias que incentivam a sua participação e valorizam as suas opiniões e escolhas.

6.1– Objectivos do Plano Individual concretizados em 2019

De uma forma geral, os indicadores revelam o **cumprimento** do processo na ordem dos **75,71%** menos 8,57% relativamente ao ano de 2018 (84, 28%) e mais 1,85% relativamente ao ano de 2017 (77,56%).



VALORIZAMOS A VIDA!

RELATÓRIO DE ACTIVIDADES E CONTAS – 2019

Evidencia-se uma redução mais significativa na Taxa média dos objectivos alcançados no PI (somatório das taxas médias de execução/Nº PI) relativamente ao ano de 2018 (2019 – 53,08%, 2018 – 85,54%), atendendo a que dois planos ainda se encontravam em fase de desenvolvimento.

A taxa de execução dos planos individuais em 2019 atingiu os 95,83%, o que revela maior rapidez na realização dos planos individuais comparativamente com os anos anteriores (2018 - taxa de execução – 67% e 2017 – 91%). O motivo de não se ter atingido 100% deve-se ao facto de dois planos ainda se encontrarem em fase de desenvolvimento e de uma rescisão de contrato (antes de se realizar qualquer monitorização)

Relativamente à percentagem de PI revistos, regista-se uma taxa de 100%, maior do que o ano de 2018 (93,28%).

Quadro 5 – Taxa de execução dos planos individuais

Número de PIS	Taxa de execução dos objectivos	Taxa de execução dos objectivos em auto - determinação
90	53,08%	40%

Fonte: ARDAD

O número de intervenções com as famílias diminuiu ligeiramente em relação a 2018, mas mantém o número médio relativamente aos anos anteriores (2018- 335 atendimentos; 2017– 263 atendimentos), **registando-se em 2019, 284 atendimentos**.

No que se refere à taxa de execução dos objectivos para a autodeterminação verifica-se uma diminuição de 10% relativamente ao ano 2018 (taxa de execução de 50%). Se compararmos com os anos anteriores mantém-se estável (2018 – 50%; 2017 – 42,4%; 2016 - taxa de 36%).

Quadro 6 – Nº de intervenções com as famílias

2019	2018	2017
284	335	263



Handwritten signature and initials in blue ink.

Quadro 7- Relação do número de clientes que participaram na elaboração dos planos Individuais

Participação Cliente/Significativo - PI Revistos		
PI,s Assinados	PI,s avaliados tendo em conta opinião do cliente	Nº de intervenções com a família
90	90	284

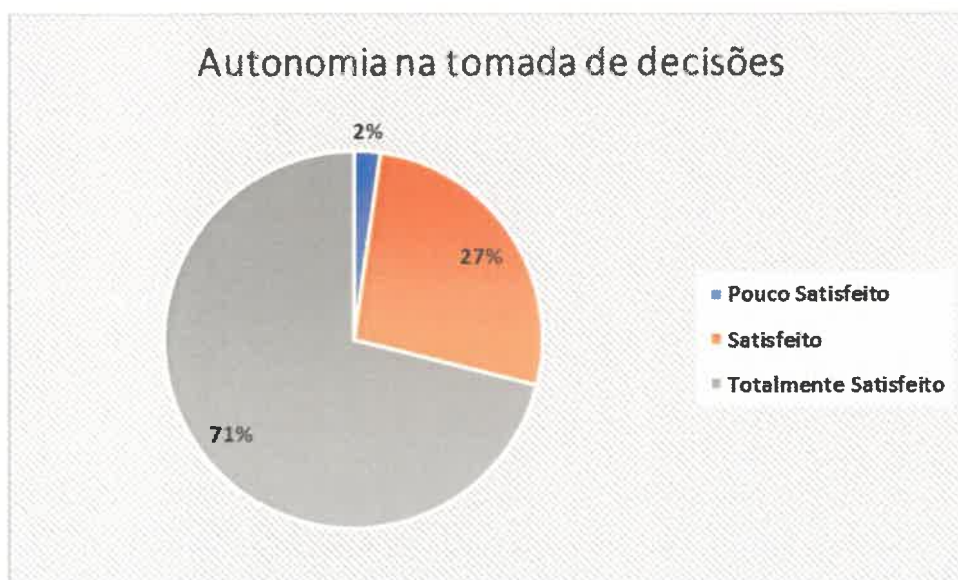
Fonte: ARDAD

Previa-se a realização de 94 planos e realizaram-se 90, dada a existência de 4 planos em desenvolvimento, 3 dos quais relativos a clientes ocupacionais e um da área de costura que acabou por rescindir contrato.

6.2 – Autodeterminação, Participação e Envolvimento dos clientes

Após a realização de inquéritos de avaliação do grau de satisfação dos clientes, quanto à “autonomia na tomada de decisões”, “oportunidade de sugerir ou dar opinião”, “resposta às minhas reclamações”, “capacidade de incentivo dos colaboradores para fazer mais coisas e fazê-las melhor” e “respeito pela minha opinião”, verifica-se que o maior número de respostas incidu nos níveis de satisfação “Totalmente satisfeito” e “Satisfeito”, a exemplo do que tem acontecido nos anos anteriores.

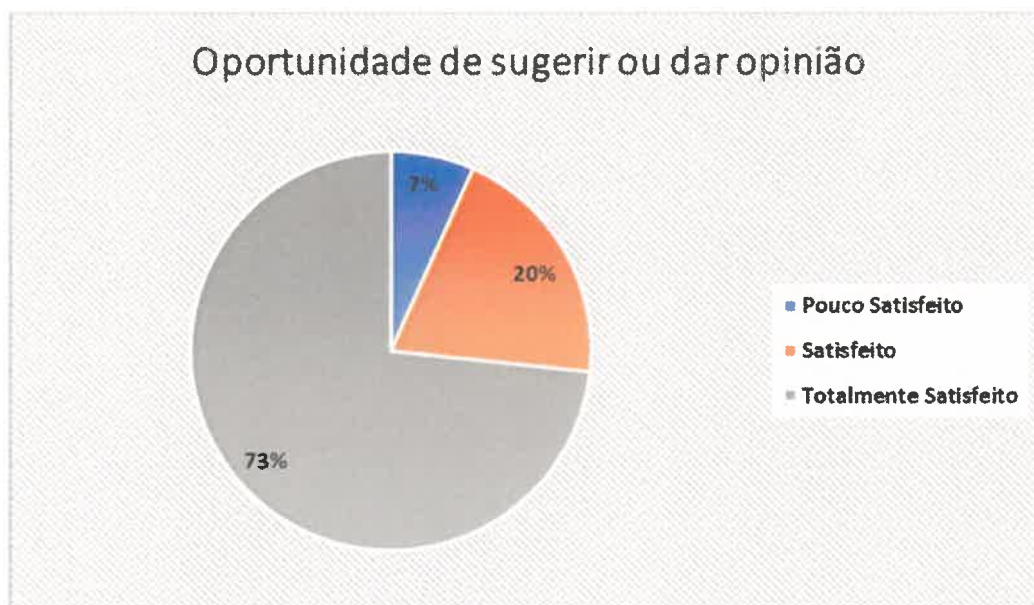
Gráfico 1 – Autodeterminação





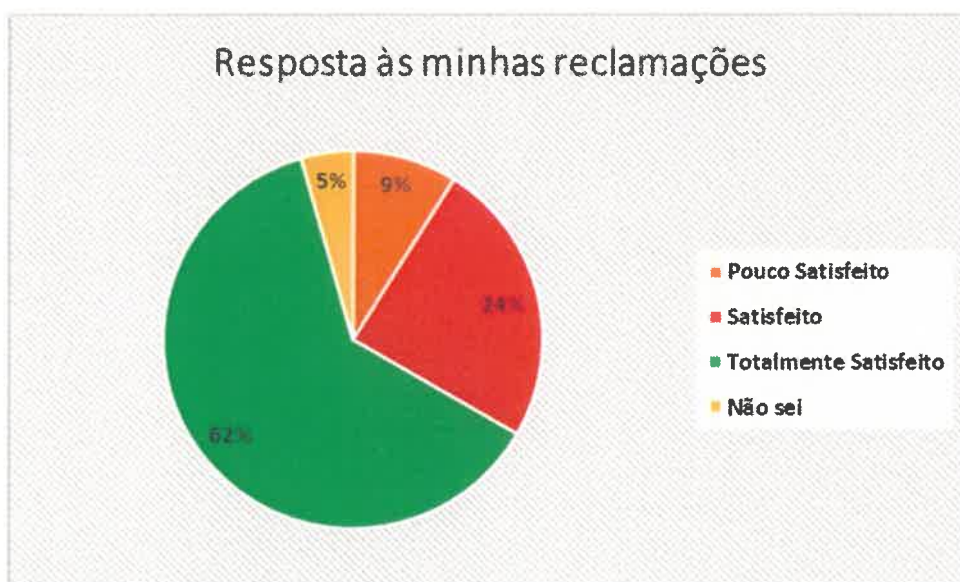
Fonte: ARDAD

Gráfico 2 – Autodeterminação



Fonte: ARDAD

Gráfico 3 – Autodeterminação



Fonte: ARDAD



Gráfico 4 – Autodeterminação



Fonte: ARDAD

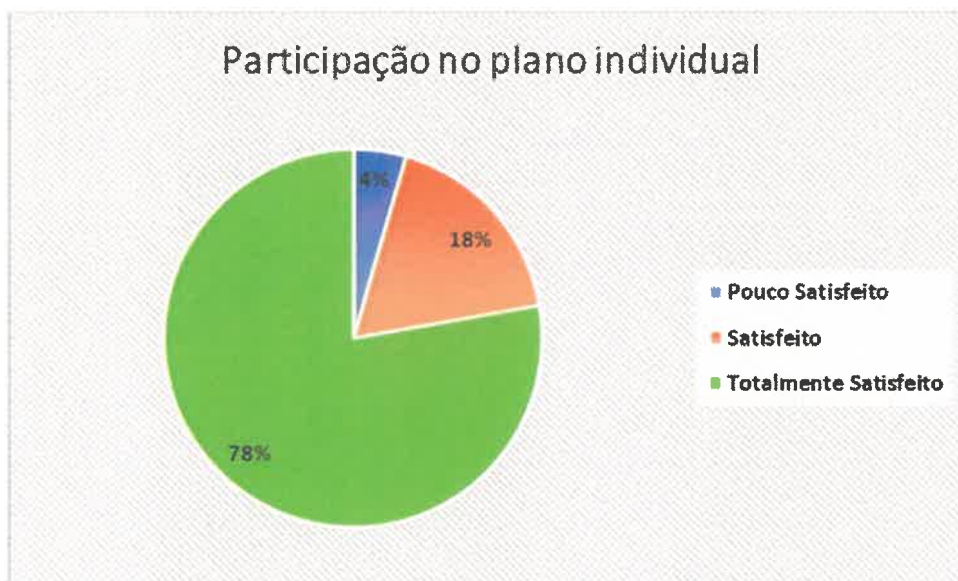
Gráfico 5 – Autodeterminação



Fonte: ARDAD

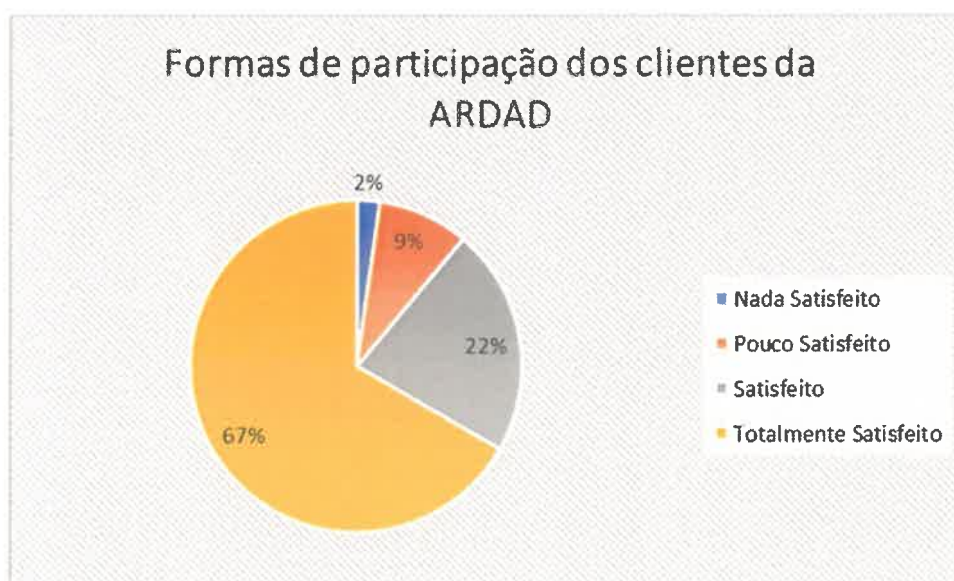


Gráfico 6 – Envolvimento e participação dos clientes



Fonte: ARDAD

Gráfico 7 – Envolvimento e participação dos clientes



Fonte: ARDAD



4.

6.3 - Continuidade dos serviços

Em termos da continuidade de serviços no ano de 2019, verifica-se que:

- 66 clientes permaneceram na resposta formação profissional
- 17 deram continuidade ao seu Plano Individual em actividades ocupacionais, sem protocolo formal.
- 2 foram integrados profissionalmente
- 4 clientes foram encaminhados para outras entidades.
- 5 não deram continuidade;

No que respeita a barreiras à continuidade dos serviços durante o ano de 2019, registam-se 7:

- 5 rescisões do contrato (4 por falta de assiduidade; 1 por incumprimento do regulamento)
- 1 por falecimento;
- 1 por motivo de saúde de familiar;

Relativamente às barreiras de acesso aos serviços, registam-se 17 situações.

- 4 por motivo de saúde (I03/2019, I04/2019; I05/2019, I72/2019);
- 4 por receber pensão de velhice (I18/2019 I21/2019, I35/2019; I70/19);
- 2 pelo valor da bolsa ser baixo (I10/2019, I11/2019);
- 2 por receberem complemento de dependência (I02/2019, I61/2019);
- 1 por não poder acumular bolsa de formação (I12/2019);
- 1 por não ter autonomia em apanhar transportes públicos e reside fora do concelho da Régua (I47/2020);
- 1 por ter ido para outra instituição enquanto aguardava pelo início do curso (I69/2019),
- 1 não tem deficiência e/ou incapacidade (I71/2029);
- 1 ficou de reunir relatórios médicos (I33/2019);

É importante referir que embora não estejam aqui contabilizadas, todas os candidatos devem obrigatoriamente ser avaliados pelos Centros de Recurso da área de residência o que,



consequentemente, é um factor que dificulta e atrasa todo o processo de admissão, logo, o acesso ao serviço de formação da ARDAD.

Quadro 8 – Continuidade de serviços vs. Barreiras

Continuidade Serviços			Barreiras	
No mesmo Serviço	Outro Interno	Encaminhado (exterior)	Continuidade aos serviços	Acesso aos serviços
66	17	4	7	17

Fonte: ARDAD

Verifica-se que parte dos formandos permaneceram no mesmo serviço ou outros internos. Constata-se também um aumento das barreiras à continuidade dos serviços, relativamente a 2018 quando foram identificadas 15 barreiras.

6.4 – Apoio e Facilitação ao Cliente

Com vista ao desenvolvimento da qualidade de vida de cada cliente, no ano de 2019 a ARDAD prestou, além dos serviços contratualizados, o número de apoios suplementares descritos no quadro 9.

Apoios Suplementares ao Cliente								
Acompanhamento Médico	Transporte	Higiene	Alimentação	Medicação	Tratamento Roupas	Gestão Financeira	Encaminhamentos	Outros
19	79	24	21	7	2	47	13	34

Quadro 9 – Tipos de apoios prestados aos clientes

Pode-se constatar que o apoio a nível dos transportes, outros (como idas ao banco, encaminhamento para ajuda alimentar, controlo de peso, apoio à habitação e atribuição da prestação social de inclusão), higiene alimentação são os que mais se destacam, seguidos dos acompanhamentos médicos, encaminhamentos, medicação e gestão financeira. Estes apoios justificam-se pelos seguintes motivos:



- Este ano registam-se 79 clientes que usufruem o transporte da instituição, porque a rede de transportes públicos no interior do concelho e da região continua a ser insuficiente.

- A centralização das consultas em Vila Real e Lamego associado às dificuldades financeiras apresentadas pela maioria dos clientes e à falta de rectaguarda familiar em alguns casos, continua a justificar o elevado número de acompanhamentos médicos realizados por colaboradores da ARDAD.

- Durante o ano de 2019, continuou-se a prestar apoio para a atribuição do novo subsídio para pessoas com deficiência – Prestação Social de Inclusão, em que a ARDAD prestou apoio em todo o processo para a atribuição do respectivo subsídio; Para além deste apoio, surgiram outros relacionados com atribuições de apoios alimentares.

- Regista-se uma ligeira diminuição relativamente a 2017 a nível do apoio na alimentação, dado o menor número de clientes sem autonomia.

- A higiene continua a ser uma das competências a trabalhar com alguns dos nossos clientes ou porque não têm hábitos de higiene adquiridos ou porque não têm condições habitacionais.

- O número de encaminhamentos deve-se na sua maioria a encaminhamentos para avaliação e tratamento da saúde oral, atendendo às dificuldades financeiras dos clientes;

- A falta de competências para tomar conta de si próprio, a falta de rectaguarda familiar e, noutros casos, a falta de regras nalgumas famílias, bem como, a necessidade de administração de insulina durante o período de formação, conduziram muitos clientes e famílias a recorrerem à ARDAD para prestar apoio na administração dos medicamentos.

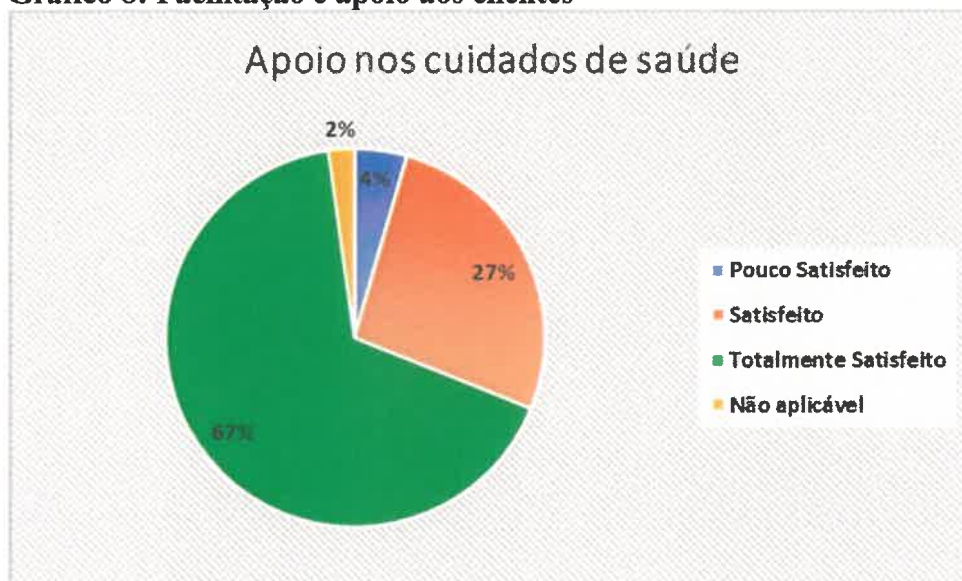
- Em menor número, mas não menos importante, a ARDAD procurou apoiar alguns clientes na gestão financeira de forma a incutir nos mesmos algumas destas competências.

Relativamente ao grau de satisfação das variáveis facilitação e apoio aos clientes verifica-se resultados positivos a nível do apoio nos cuidados de saúde (67% dos clientes encontram-se totalmente satisfeitos), apoio nas actividades pessoais (69% dos clientes encontram-se



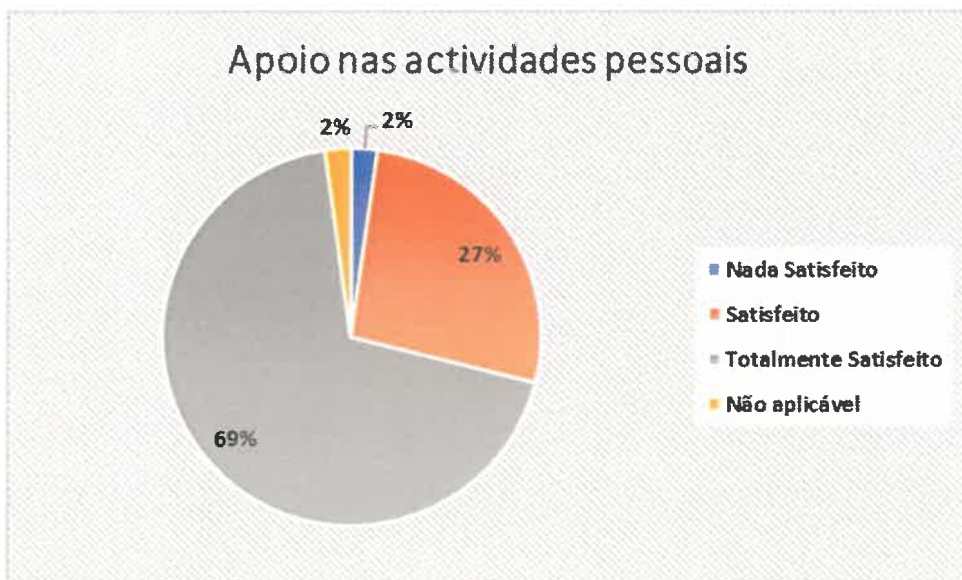
totalmente satisfeitos) e qualidade de vida (84,4% dos clientes referem existir melhoria a este nível (Gráfico 8, 9 e 10).

Gráfico 8: Facilitação e apoio aos clientes



Fonte: ARDAD

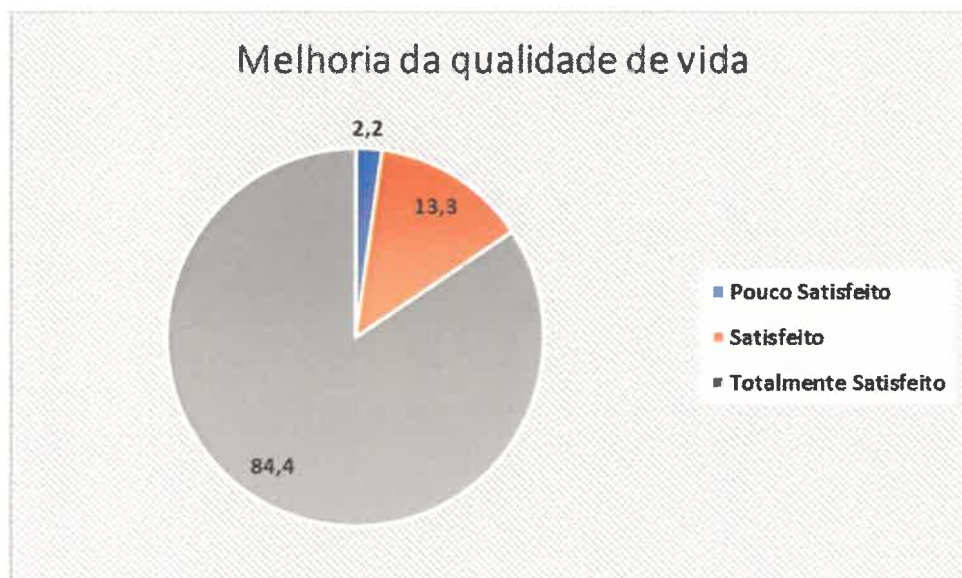
Gráfico 9: Facilitação e apoio aos clientes



Fonte: ARDAD



Gráfico 10: Facilitação e apoio aos clientes



Fonte: ARDAD

7 - Actividades Extracurriculares

A participação dos clientes na comunidade é uma forma de promover a formação pessoal e social dos indivíduos, sendo a missão da ARDAD transmitir valores e competências que promovam inserção activa de todos os seus clientes na Sociedade.

Desta forma, realizaram-se diversas actividades extracurriculares que são descritas no espaço abaixo.

Das 21 actividades previstas realizaram-se 18: 3 Campanhas de divulgação do grupo de dadores de sangue, acção de sensibilização sobre violência no namoro, 11 Encontros de Boccia, Campeonato da Qualidade, actividade de encerramento das piscinas, Marcha de Santo António, Dia Internacional da Pessoa com Deficiência e Festa de Natal

Para além das actividades previstas, realizaram-se outras actividades como visitas de estudo, feiras e actividades não previstas, tal como indica o quadro 10



Handwritten signature and scribbles in blue ink.

Quadro 10 - Relação dos objectivos propostos no plano de actividades e resultados alcançados.

	Objetivo previsto	Resultado alcançado	Análise do cumprimento	Execução
Visitas de estudo	9	8	✓	89,00%
Feiras	0	1	☺ ≥ 100 %	_____
Outras actividades extracurriculares	21	18	✓	85,71%
Atividades Extracurriculares não previstas	0	21	☺ ≥ 100 %	_____

Fonte: ARDAD

Legenda: Não aplicável/Não disponível – X

Não cumprido - ☹ 0 – 49%

Atingido parcialmente - ☺ 50 – 70%

Cumprido – ✓ 71 – 100 %

Superado - ☺ ≥ 100 %

Relativamente ao **indicador “nº de actividades não previstas”**, a ARDAD realizou **21 actividades não previstas em 2019**, revelando um aumento significativo relativamente ao número registado em 2018 que foram 12 actividades não previstas.

As actividades realizadas foram as seguintes: 10 visitas ao curso de formação profissional de Cabeleireiro em Vila Real; Celebração do Dia da Mulher, Feira de Artesanato no Rodo, Desporto para todos em Viseu; Dia da Escola; Chama da Solidariedade; Teatro Mudo na Escola da Alameda, Caminhada Solidária dos Chaquiços, Jogos sem Fronteiras em Baião, Dia da Alimentação, Dia da Deficiência (Município da Régua) e Sessões de massagem de mãos com os alunos da Escola Profissional do Rodo.

7.1- Feiras

Durante o ano de 2019, a ARDAD marcou presença nas seguintes feiras:

- 10 de Maio – Feira da Ascensão em Godim
- 15 de Maio – Feira de Emprego ao Empreendedorismo - Régua;
- 19, 20 e 21 de Julho- Feira Medieval de Canelas



7.2 - Visitas de Estudos 2019

- Visita de Estudo da área de Produção Vegetal – Ervitral - 16/04/2019
- Visita de Estudo da área de Costura e Lavoros – Fábrica de Confecção Paula Baião – 26/11/2019
- Visita de Estudo da área de Auxiliares de Cozinha e Cozinheiros –Hotel Six Senses - 7/11/2019
- Visita de Estudo da área Carpintaria Carvalho em Guiães – 09/05/2019
- Visita de Estudo da área de Empregado de Andares – Museu Douro – 22/03/2019
- Visita de Estudo da área de Assistente Administrativo – CTT- 09/07/2019

8 – Pessoas

8.1 - Quadro de pessoal

No ano de 2019, a ARDAD em termos de Recursos Humanos manteve os 21 colaboradores internos e 6 externos (formadores)

Registaram-se várias baixas médicas de pouca duração em vários grupos (auxiliar administrativo, 1 auxiliar de formação, formadores de Costura e Lavoros, Carpintaria e Artesanato e auxiliar de limpeza), pelo que apenas iremos considerar, no presente documento, as baixas médicas de 20 a 30 dias.

A nível administrativo verificaram-se baixas de pouca duração que são aqui registadas por representarem um total significativo de dias, 87.

A formadora de Carpintaria registou um período de baixa de 287 horas, correspondentes a 41 dias. Relativamente aos outros formadores as baixas oscilaram entre os 8 a 19 dias.

Nos quadros de gestão, manteve-se a baixa do Director Executivo desde o início do ano até 07/10/2019.

Registou-se a entrada de um novo elemento – Elsa Silva - que assumiu função de formadora do curso de costura e labores – Percurso C, a partir do dia 13 de março de 2019.



[Handwritten signature]

Quadro 11 – Quadro de Pessoal 2019

CATEGORIA/FUNÇÃO	NÚMERO
Director Executivo /Coordenador da formação	1
Psicóloga Clínica/ Gestor da Qualidade	1
Psicopedagoga	1
Socióloga	1
Técnica de Acompanhamento e Inserção	1
Animadora Sociocultural	1
Responsável Financeiro	1
Tesoureira	1
Auxiliar Administrativo	1
Auxiliares de Formação	3
Assistente Operacional	1
Auxiliar de Limpeza	1
Formador de Produção Vegetal	1
Formador de Costura e Lavores	1
Formador de Carpintaria	1
Formador de Artesanato	1
Formador de Atendimento ao Público	1
Formador de Cozinha	1
Colaborador interno em regime de substituição	1
Formadores externos	6
Motorista	1
TOTAL	21/27

Fonte: ARDAD

Durante o ano de 2019, decorreram 2 contratos emprego-inserção. Estes contratos referem-se a medidas do IEFP que têm permitido dar continuidade ao percurso profissional de muitos dos nossos clientes, quer na Instituição quer noutras entidades, desenvolvendo trabalhos socialmente úteis nas áreas da cozinha, bar, limpeza e nas diversas áreas de formação.

8.2- Formação dos colaboradores

A taxa de execução do plano de formação de colaboradores (nº de acções de formação previstas * 100/ nº de acções previstas realizadas) foi de **25%**. Das **4 acções previstas** (Acção de formação de Auditorias Internas; Regras para um bom atendimento, Gestão Emocional, plano de emergência e simulacro), **realizou-se 1 acção de formação interna**, Regras para um bom atendimento para alguns colaboradores. As restantes não se realizaram por falta de disponibilidade financeira. Porém realizaram-se outras acções internas, não



VALORIZAMOS A VIDA!

RELATÓRIO DE ACTIVIDADES E CONTAS – 2019

previstas em plano de formação, nomeadamente, primeiros socorros para todos os colaboradores e Plano Individual para um elemento da equipa técnica.

Registam-se na totalidade **18 ações de formação**, 1 previstas e 17 não previstas, tendo estas últimas sido realizadas por iniciativa dos colaboradores de temáticas variadas, nomeadamente a nível da gestão e contabilidade, comunicação e motivação com inteligência emocional, projectos sociais, “mindfulness”, intergeracionalidade, pontos de vista que motivam e estimulação da aprendizagem.

A acção prevista e realizada durante o ano de 2019 foi a seguinte:

Ações nº 1 Regras para um bom Atendimento – 21 participantes

Impacto

Promover a reciclagem e melhoria das atitudes e posturas diárias para com os clientes e colegas de trabalho e novas orientações



Quadro12: Acções de formação previstas/realizadas

Colaborador (a)	Nº acções previstas	Nº de acções realizadas	Volume de formação	Cumprimentos dos objectivos/Competências	
				Sim	Não
Alberto Escaleira	3	1+1**	7+ 3 h**	X	
Ana Paula Rodrigues	3	1+1**	7+ 3 h**	X	
Carla Pinto	3	1+1**	7+ 3 h**	X	
Sofia Nunes	4	1+1**	7+ 3 h**+ 59H	X	
Elisabete Marantes	4	1+1**	7+ 3 h**	X	
Eulália Bogas	3	1+1**	7+ 3 h**	X	
Filipa Marques	3	1+1**	7+ 3 h**+ 50h	X	
Francisco Eusébio	4	1+ 12**+ 1**	7+ 36h**+ 3 h**	X	
Graciete Silva	3	1+1**	7+ 3 h**	X	
Lígia Borges	4	1+2**	7+ 3 h**	X	
Luís Miguel Fortunato	4	1**	7	X	
Manuel Paredes	3	1+1**	7+ 3 h**	X	
Adelaide Paulino	3	1+1**	7+ 3 h**	X	
Alexandrina Barros	3	1+1**	7+ 3 h**	X	
Anunciação Sanfins	3	1+1**	7+ 3 h**	X	
Assunção Ferreira	3	1+1**	7+ 3 h**	X	
Maria João Pinto	4	1+1**	7+ 3 h**+ 5h**	X	
Márcia Santos	3	1+1**	7+ 3 h**	X	
Pedro Ferraz	3	1+1**	7+ 3 h**	X	
Sónia Pereira	4	1+1**	7+ 3 h**+ 30 h**	X	
Vítor Ermida	3	1+1**	7+ 3 h**	X	
Total			140 h+ 387h**		

* Total acções previstas e realizadas

**Total acções realizadas não previstas



Handwritten signature and initials in blue ink.

8.2.1 Avaliação da Eficácia da Formação

Seis meses após as formações, aplicaram-se, como habitualmente, questionários aos colaboradores com objectivo de avaliar a eficácia das mesmas.

Durante o ano de 2019, os colaboradores participaram em 17 formações, com temas muito relevantes para as intervenções com os nossos clientes, no dia-à-dia.

O grau de eficácia das formações realizadas espelha-se no seguinte quadro:

Quadro 13: Grau de eficácia Formações

Percentagens Formações		
Formação Ineficaz	1	1,96%
Formação Pouco Eficaz	2	3,92%
Formação Eficaz	21	41,18%
Formação Muito Eficaz	27	52,94%
$\Sigma =$	51	100,00%

8.3 – Avaliação de Desempenho Colaboradores 2019

A avaliação de desempenho do ano de 2019, não foi realizada por ausência do Director Executivo e falta de disponibilidade dos elementos da Direcção.



9 - Sistema de Gestão da Qualidade

9.1 - Avaliação de Satisfação das Partes Interessadas

No âmbito da melhoria contínua e, de acordo com o processo de participação das partes interessadas, a ARDAD procedeu a realização de inquéritos de avaliação de satisfação junto dos diferentes “stakeholders”.

Tendo em consideração os resultados dos anos anteriores, verifica-se que o grau de satisfação de alguns stakeholders aumentou relativamente aos anos anteriores, **nomeadamente parceiros sociais** (2019 – 99.10% - 2018 – 97.68% 2017 – 91,8%), **Fornecedores** (2019 – 100% - 2018 – 100% 2017 – 89.90%) e **Famílias** (2019 – 99.20%- 2018 – 97.33% - 2017 – 98.95%).

Por outro lado, clientes e colaboradores representam os grupos onde se evidencia um **ligeiro decréscimo** de 3.52%, e 1.2%, respectivamente, em comparação ao ano de 2018.

Clientes (2019 – 93.22%; 2018 – 96.74%); (colaboradores 2019 – 57.23%; 2018 – 58.43%).

Relativamente aos colaboradores, estes mostraram maior grau de satisfação nos itens referentes à Mudança e Inovação, Qualidade e Posto de trabalho, menor grau de satisfação no que se refere à Cooperação e Comunicação, Contexto Organizacional e Reconhecimento e Recompensa.



Quadro 14: Grau de satisfação das partes interessadas

	Grau de satisfação das partes interessadas	Obs.	
		Quest.	Quest.
		Previstos	Respondidos
Colaboradores	57,23%	25	25
Clientes	93,22%	44	45
Famílias	99,20%	33	32
Entidades estágio	97,00%	25	22
Parceiros Sociais	99,10%	10	8
Fornecedores*	100,00%	24	18
Financiadores	0%	3	0
Opinião Pública*	0%	0	0
Actividades extracurriculares:*	99,53%		

Fonte: ARDAD



Handwritten signature or initials in blue ink.

Gráfico 11 – Atividades extracurriculares realizadas



Fonte: ARDAD

Quadro 15: Grau de satisfação das partes interessadas nos 3 últimos anos

	2017	2018	2019
Grau de Satisfação dos Clientes	88,78%	96,74%	93,22%
Grau de Satisfação das Famílias	98,95%	97,33%	99,20%
Grau de Satisfação dos Parceiros FCT	98,07%	99,57%	97,00%
Grau de Satisfação dos Parceiros Sociais	91,84%	97,68%	99,10%
Grau de Satisfação dos Colaboradores	59,40%	58,43%	57,23%
Grau de Satisfação dos Fornecedores	89,90%	100,00%	100%
Opinião Pública*	0	100,00%	0

Fonte: ARDAD

*Análise realizada de 2 em 2 anos.



Handwritten signature and scribbles in purple ink.

9.2 - Grau de satisfação dos clientes relativo aos formadores

Importa referir que no ano de 2019 a avaliação relativa aos formadores foi alterada, havendo agora a separação entre formadores internos e formadores externos.

Relativamente aos formadores internos, realizaram-se 60 inquéritos, os quais revelam um índice de satisfação elevado (97.79%), resultado que permite constatar um envolvimento muito positivo entre formandos e formadores. Quanto aos formadores externos, foram aplicados 142 questionários, que obtiveram igualmente uma média elevada (97.64%) no que diz respeito ao grau de satisfação dos clientes.

Quanto às percentagens relativas às questões relacionadas com a formação em contexto de trabalho, justificam-se pela alteração do questionário e pelo facto de muitos clientes ainda não terem passado à fase da F.C.T.

Quadro 16: Grau de satisfação das partes interessadas – Formadores internos

Questões	Grau de satisfação
Relação do formador com o formando.	95,00%
Domínio e clareza na exposição da (s) matéria (s) tratada(s)	98,30%
Estímulo à participação dos/as formandos/as nas sessões	98,30%
Capacidade de motivar para as matérias lecionadas	98,30%
Documentação e bibliografia suficiente e adequada	98,30%
Pontualidade / cumprimento do horário	98,30%
Facilidade de resposta do formador às dúvidas do formando	98,30%
Conhecimentos transmitidos pelo formador	98,30%
Conteúdos da formação são adequados	98,30%
Interesse/utilidade dos conteúdos	95,00%
Adequação dos métodos utilizados aos temas tratados	100,00%
Duração da formação (adequação do tempo ao programa)	98,30%
Qualidade e adequação das instalações e equipamentos	98,30%
Condições físicas (salas, acessibilidades, etc...)	96,70%
Duração do curso	96,70%
Horário de formação	98,30%
Organização e Planeamento do Processo de Estágio	0,00%
Apoio prestado pelo orientador de estágio	0,00%
Os equipamentos disponíveis são suficientes, para executar as atividades.	0,00%
No que se refere ao espaço o local de trabalho é adequado para eu executar minhas tarefas	0,00%
Compatibilidade do meu curso com as atividades previstas no plano de estágio.	0,00%
O tempo de estágio é adequado	0,00%
Satisfação, no geral, com o estágio.	0,00%



Handwritten signature and date: 4/11/19

Quadro 16.1: Grau de satisfação das partes interessadas – formadores externos

Questões	Grau de satisfação
Relação do formador com o formando.	97,90%
Domínio e clareza na exposição da (s) matéria(s) tratada(s)	97,90%
Estímulo à participação dos/as formandos/as nas sessões	97,20%
Capacidade de motivar para as matérias lecionadas	97,90%
Documentação e bibliografia suficiente e adequada	97,90%
Pontualidade / cumprimento do horário	97,90%
Facilidade de resposta do formador às dúvidas do formando	97,20%
Conhecimentos transmitidos pelo formador	97,90%
Conteúdos da formação são adequados	97,90%
Interesse/utilidade dos conteúdos	97,90%
Adequação dos métodos utilizados aos temas tratados	97,90%
Duração da formação (adequação do tempo ao programa)	97,20%
Qualidade e adequação das instalações e equipamentos	97,90%
Condições físicas (salas, acessibilidades, etc...)	97,90%
Duração do curso	96,50%
Horário de formação	97,20%
Organização e Planeamento do Processo de Estágio	0,00%
Apoio prestado pelo orientador de estágio	0,00%
Os equipamentos disponíveis são suficientes, para executar as actividades.	0,00%
No que se refere ao espaço o local de trabalho é adequado para eu executar minhas tarefas	0,00%
Compatibilidade do meu curso com as actividades previstas no plano de estágio.	0,00%
O tempo de estágio é adequado	0,00%
Satisfação, no geral, com o estágio.	0,00%

9.3 - Reclamações e Sugestões

Tendo em consideração os registos realizados, verifica-se que o número de sugestões manteve-se estável, contando em 2019 com 44 sugestões, 2018 com 43 e 2017 com 37 sugestões

Relativamente ao número de reclamações, verifica-se que diminuiu em número, registando-se em 2019 quatro reclamações (2019- 4 reclamações, 2018 – 8 reclamações e 2017 – 3 reclamações).



Destas 4 reclamações todas tiveram tratamento por apresentarem fundamento. No que respeita à reclamação relativa aos transportes, foi realizada uma sensibilização aos formandos para os cuidados de higiene diária, bem como, para o comportamento social adequado a ter no autocarro.

Das reclamações relativas ao bar, procedeu-se ao alargamento do horário de intervalo do período da manhã, bem como, à reavaliação da quantidade das encomendas.

9.4– Avaliação dos serviços pelos clientes

De acordo com o quadro 16, é possível verificar que o índice médio de satisfação dos clientes da ARDAD é bastante positivo.

Comparativamente com o ano anterior, constata-se apenas um aumento, não muito significativo, relativamente à limpeza (2019 – 93.30% - 2018 – 93.00%).

De uma forma geral, todas as variáveis utilizadas para avaliar os serviços da ARDAD tiveram um decréscimo no ano de 2019. A variável “Refeições” não foi avaliada, dado o encerramento da cantina da ARDAD.

Quadro 17: Avaliação dos serviços da ARDAD por parte dos clientes

Índice médio de satisfação dos serviços		
Serviços	2018	2019
Limpeza	93,00%	93,30%
Refeições	91,90%	0%
Transportes	95,30%	93,30%
Acessibilidades	95,30%	88,90%
Equipamento	94,60%	88,90%
Instalações	95,35%	90,37%
Colaboradores	98,30%	96,20%
Participação/Envolvimento	97,70%	92,20%
Saúde	95,30%	93,30%

Fonte: ARDAD

9.5 - Auditorias Internas

As auditorias internas previstas (processos Planos Individuais (PC02), Gestão da Formação (PC03)) foram todas realizadas.



Handwritten signature and initials in blue ink.

10 – Inovação e Melhoria Continua

Das melhorias executadas em 2019, destacam-se: novo equipamento informático, aquisição de material de aquecimento e modernização de alguns equipamentos da formação.

A taxa de execução do plano de melhoria foi de 36,36%, tendo diminuído relativamente a 2018 (taxa de execução de 2018 – 42,85%, 2017- 23% e 2016 a taxa foi de 36%).

- Das 11 ações propostas:
 - Realizaram-se 4 (acção nº 3/2017 - fornecimento de novos computadores, acção nº 5/2019 - aquisição de material de aquecimento, acção nº 1/ 2019 - modernização de equipamentos de formação acção nº 1/2017- Aumentar o grau de satisfação dos colaboradores nas variáveis cooperação/comunicação);
 - 2 não realizadas - acção nº 6/2019 (Manter a divulgação dos boletins) por indisponibilidade do colaborador e acção nº 3 /2019 (criar equipa de futebol) por falta de formandos interessados;
 - 1 adiada (acção nº 12 /2014 - aquisição de cacifos para o artesanato);
 - 3 suspensas (14/2014 - acção de formação de auditorias internas, 2/2013 - melhorar as acessibilidades dos transportes e 1/2010 - criar nova resposta social);
 - 1 acção a realizar (ação nº 2/2019- Melhoria na iluminação;

A maioria das acções adiadas e suspensas deveu-se à falta de financiamento. Porém, continua-se a verificar a existência de acções que são assinaladas pelos clientes e famílias como necessidades já desde 2010 e 2012, e que não são totalmente satisfeitas, como por exemplo, transporte adaptado e a nova resposta social – CAO, sendo prioritárias para a manutenção da qualidade da instituição e satisfação dos nossos clientes.

No ano de 2019 realizaram-se ainda as seguintes acções de melhoria:

Documentos/Processos/Procedimentos/Impressos

- Impresso 03-05.IT02.PC03 – Programa de Formação (percurso c);
- Impresso 16-02.IT02.PC03 – Cronograma;
- Impresso 32-03.IT03.PC03 – Registo de assiduidade mensal FCT;



- Impresso 35-03.IT02-PC03 – Programa de Formação (percurso b)

- Revisão de funções de cada posto de trabalho.

10.1 - Necessidades Identificadas e acções de melhoria para o ano de 2020

Tendo em conta a participação e o envolvimento das partes interessadas, identificam-se para 2019 as seguintes necessidades:

- Continuidade da Formação Profissional nas áreas de: Artesanato, Carpintaria, Costura, Serviços Pessoais à Comunidade, Produção Vegetal, Auxiliares de Cozinha, Assistente Administrativo, Costureira Modista; Cozinheiro, Empregado de Andares;
- Introdução do novo curso de atendimento ao público;
- Aumentar a convivência entre Formandos e Direcção;
- Diminuir o tempo de espera entra a formação e o horário do transporte público;
- Manter a divulgação com os boletins;
- Aumentar o grau de satisfação dos colaboradores nas variáveis Cooperação/Comunicação;
- Maior número de novos computadores para a sala de informática;
- Promover maior segurança na sala de formação de artesanato através da adaptação dos cacifos;
- Formação de ½ auditores internos.
- Obter protocolo de colaboração com a Segurança Social para dar seguimento ao Projeto de reabilitação da Escola Primária de Godim para o funcionamento de CAO – Centro de Atividades Ocupacionais
- Melhorar os transportes para pessoas com deficiência motora

11.2- Acções correctivas/melhoria por área de formação:

Produção Vegetal

Execuções Físicas

Não se registam execuções físicas;

Acções Corretivas e de Melhoria

Colocar cobertura da sala de artesanato até à sala de Produção Vegetal

Aquisição de equipamentos: roçadeira;



Artesanato

Execuções Físicas

Aquisição de uma foice.

Acções Correctivas e de Melhoria

Reciclagem de tesouras de poda e aquisição de tico-tico.

Carpintaria

Execuções Físicas

Aquisição de uma ventoinha

Acções Correctivas e de Melhoria

Necessidade de adquirir novo equipamento: serra de tico-tico e parafusadora eléctrica:

Costura e Lavoros / Costureira Modista

Execuções Físicas

- Aquisição de máquina de costura corte e cose
- Aquisição de máquina de costura normal
- 1 ferro;

Acções correctivas e de Melhoria

Modernização e/ou substituição e adaptação de alguns equipamentos, de acordo com as necessidades dos Formandos, de forma a dar uma melhor resposta às exigências do mercado, tesouras, ferros, tábua de passar a ferro;).

Aquisição de materiais para invisuais (fita métrica, agulhas e abre casas);

Aquisição de 2 tesouras para esquerditos.

Serviços Pessoais à Comunidade/Assistente Administrativo

Execuções Físicas

Não se regista

Acções Corretivas e de Melhoria

Isolamento do espaço em tecto falso da área de atendimento ao público (sala de Formação)

Melhoria da iluminação



Auxiliares De Cozinha/Cozinheiro

Execuções Físicas

Aquisição de uma batedeira

Acções Correctivas e de Melhoria

Aquisição de equipamentos/utensílios de Cozinha (facas, robô de legumes, descascadora de batatas e batedeira profissional);

12-Parcerias

Quadro 18: Parcerias

PARCERIAS	OBJECTIVO DE PARCERIA	VALOR ACRESCENTADO	METAS/INDICADORES
POISE	Financiamento da Formação	Sustentabilidade	Valor do Financiamento
IEFP	Financiamento/ Acompanhamento e avaliação dos projectos da Formação	Sustentabilidade	Valor do Financiamento/ Nº de Visitas ao Local
Entidades de FCT	Formação em Contexto de Trabalho	Real contacto com o mercado de trabalho	Nº de Entidades/Nº de Formandos Acolhidos
Município do Peso da Régua	- Apoio logístico - Transporte - Donativo Anual - Colaboração para a diversificação da Resposta Social - Desenvolvimento da área de Produção Vegetal – módulo de espaços verdes e jardins	Manutenção Instalações Garante de transporte a Formandos Apoio financeiro Contacto com novas espaços e ferramentas	Nº de Manutenções Nº de Clientes transportados Nº de apoios Nº de horas de monitoragem executadas
ACAPO	Impressão de documentos e outras informações em Braille	Disponibilização de Documentação em Braille	Nº de Documentos Impressos
Rede Social	Membro do Núcleo Executivo	Participação ativa no diagnóstico de desenvolvimento social Participação no plano de Acção Realização de ações conjuntas	N.º de participações nas reuniões N.º de ações conjuntas desenvolvidas para os clientes
CPCJ	Sinalização e acompanhamento de crianças e jovens em risco	Acompanhamento integrado e sinalização de potenciais clientes	N.º de reuniões N.º de sinalizações N.º acompanhamentos
Clínica Dentária Adro do Cruzeiro	Apoio Medicina dentária aos clientes	Promoção de higiene oral e bem-estar	Nº de Clientes/Consultas
Escola de Hotelaria e Turismo do Douro e Lamego	Formação em contexto de trabalho Visitas de estudo	Real contacto com o mercado de trabalho	Nº de Clientes em FCT Nº de Visitas de estudo
G.N.R	Apoio acções de sensibilização e atividades lúdico-pedagógicas	Conhecimento, Segurança e bem-estar	Nº de Ações Apoiadas
Museu do Douro	Apoio logístico	Disponibilidade de Espaços	Nº de Ações Apoiadas



VALORIZAMOS A VIDA!

RELATÓRIO DE ACTIVIDADES E CONTAS – 2019

Clube de Caça e Pesca do Alto Douro	Apoio logístico	Disponibilidade de Espaços	Nº de Ações Apoiadas
Elvira Maria Patoleia	Serviços de Pédicure	Saúde e bem-estar	Nº Clientes recebidos
Palmiresíduos	Recolha de resíduos tóxicos	Saúde e bem-estar e Responsabilidade ambiental	N.º de litros de resíduos recolhidos
Grupo Dadores de Sangue	Apoio na divulgação e Encaminhamento de dadores	Responsabilidade Social	Nº de dadores
Instituto Clinico Douro	Encaminhamento de casos para outras terapias	Promover maior satisfação dos clientes	Nº de encaminhamentos
CAVI-Coopcuidar	Encaminhamento de casos com necessidades de assistência pessoal; Encaminhamento de casos para a ARDAD	Promover maior autonomia e autodeterminação	Nº de encaminhamentos
Gabinete de estética	Serviços de manicure	Saúde e bem-estar	Nº de encaminhamentos
ACIR	Sinalização de entidades de Formação em Contexto de Trabalho	Maior nº de Entidades de FCT	Nº de entidades FCT recomendadas e que realizam protocolo com a ARDAD



13 - Valor Acrescentado

Na sequência da informação do quadro 18, a ARDAD continua a dar valor ao trabalho em parceria por forma a garantir a melhor qualidade de serviço e abrangência para as solicitações dos seus clientes Formandos. Assim, e tendo em consideração os parceiros acima identificados elencamos o valor acrescentado de alguns:

POISE/IEFP – garante da sustentabilidade para a prestação de serviços

Entidades de FCT – parceiro imprescindível para o desenvolvimento das actividades formativas e elo de ligação com o POISE

Município do Peso da Régua – parceiro relevante para a possível diversificação de respostas sociais.

Acrescenta-se ainda a participação e envolvimento da ARDAD no NLI - Participação de Acordos de Inserção

14 - Novas Parcerias

Em 2019, destaca-se a parceria com a entidade COOP Cuidar em Vila Real, ACIR e Gabinete de estética da Régua. Todas estas entidades promovem a melhoria contínua dos serviços da Instituição e a qualidade de vida dos nossos clientes.

Para além destas novas entidades, a ARDAD contou com a colaboração de diferentes organismos, promovendo assim o envolvimento e participação da comunidade, cujo contributo foi precioso.

Um agradecimento especial a todas as entidades públicas e privadas da nossa região, em especial à **Câmara Municipal do Peso da Régua**, a todos os **Fornecedores da ARDAD**, **Casas Comerciais Reguenses**, **GNR**, **Clube Caça e Pesca e Alto Douro**, **Juntas de Freguesia**, **Bombeiros da Régua**, **Policia Marítima**, **Museu do Douro**, **Agrupamento de Escolas João de Araújo Correia** e a **todas entidades congéneres do Distrito**. Ainda um especial agradecimento, à **médica dentista, Dr.ª Maria Azevedo**, pelos tratamentos que gratuitamente, continua a garantir aos nossos Formandos, e ao **Gabinete de estética Adelina Patoleia**, que também de forma graciosa, recebe os nossos Formandos.



15 – Análise Financeira

Análise da situação económica e financeira

A Associação da Região do Douro para Apoio a Deficientes – ARDAD, apresentou, no exercício de 2019, Resultados Líquidos negativos, no valor de - €10.607,30 euros, face a um valor de - €2.103,91 alcançado no exercício de 2018. Relativamente a este resultado, é importante realçar que tratando-se de uma candidatura plurianual, o ano de 2019, contempla custos, cujo proveito associado aos mesmos só será reflectido, aquando da sua liquidação, e submissão do respectivo pedido de reembolso, no ano de 2020.

Rubricas	31 de Dezembro 2019	31 de Dezembro 2018
Rendimentos e Ganhos	660.527,25	689.962,36
Gastos e Perdas	671.134,55	692.066,27
Resultado Líquido	-10.607,30	-2.103,91

Neste exercício, verificou-se um decréscimo relativamente ao ano anterior, tanto dos ganhos como dos gastos. Tal situação ficou a dever-se à diminuição do número de Formandos que frequentaram acções de formação. No ano de 2018 decorreram em simultâneo 2 candidaturas. De seguida passamos a analisar algumas das parcelas que julgamos mais pertinentes para a obtenção dos resultados.

RENDIMENTOS

A principal fonte de financiamento da ARDAD, neste ano, foram os financiamentos de projectos no âmbito de apoios do FSE.

O valor global dos financiamentos no exercício de 2019 foram os seguintes:

POISE	557.223,76
IEFP – CEI	42.801,72

Estes valores representam a parcela principal dos proveitos da ARDAD. Os restantes proveitos provêm das vendas e prestação de serviços, donativos, quotas, angariação de fundos e amortização de equipamentos financiados por subsídios ao investimento.



RELATÓRIO DE ACTIVIDADES E CONTAS – 2019

GANHOS	31 de Dezembro 2019	%
Vendas	737,25	0,11%
Prestação de Serviços	2.267,00	0,34%
Subsídios à exploração	602.832,48	91,27%
Outros Rendimentos	54.690,52	8,28%
Total Geral	660.527,25	100%

Relativamente à sub rubrica – Subsídios á exploração pode ser decomposta do seguinte modo:

Subsídios à Exploração	31 de Dezembro 2019	%
POISE - Medida 3.01 - Formação Profissional	557.223,76	92,43%
IEFP - Medida Emprego Inserção	42.801,72	7,10%
Município – Peso da Régua	2.807,00	0,47%
Total Geral	602.832,48	100%

No que respeita à sub rubrica outros ganhos, apresenta a seguinte estrutura

Outros Ganhos	31 de Dezembro 2019	%
Serviços Sociais - bar	7.957,85	14,55%
Campanhas de Angariação de Fundos	1.166,68	2,13%
Subsidio ao Investimento	1.737,61	3,18%
Consignação do IRS	2.615,05	4,78%
Donativos	40.729,61	74,48%
Descontos/Abatimentos	483,72	0,88%
Total Geral	54.690,52	100%

O valor apresentado na rubrica – Campanhas de Angariação de Fundos, diz respeito principalmente, à participação em algumas feiras e Gala da Deficiência

GASTOS E PERDAS

O valor global dos gastos foi de € 671.134,55 euros, incluindo nestes o valor de € 3.135,94 euros, relativo a amortizações.



As despesas com fornecimentos e serviços externos, gastos com pessoal, e subsídios a clientes (Formandos), constituem as grandes rubricas de custos.

Gastos	31 de Dezembro 2018	%
Fornecimentos e serviços externos	105.335,03	15,70%
Despesas com pessoal	318.870,66	47,50%
Outros Gastos Operacionais	1.446,26	0,22%
Amortizações	3.135,94	0,47%
Transferência de Subsídios- Clientes	237.904,35	35,45%
Gastos e perdas de Financiamento	4.442,31	0,66%
Total Geral	671.134,55	100%

Na rubrica fornecimentos e serviços externos as despesas com um peso mais significativo, são as rendas e alugueres, e os honorários com formadores externos.

FSE	31 de Dezembro 2018	%
Trabalhos especializados	3.197,51	3,04%
Publicidade e propaganda	1.423,29	1,35%
Honorários	24.901,75	23,64%
Conservação e Reparação	4.019,03	3,82%
Ferramentas e Utensílios	798,06	0,76%
Material de Escritório	337,83	0,32%
Material Didáctico	1.090,73	1,04%
Contencioso e Notariado	426,42	0,40%
Matérias Primas Formação	4.565,93	4,33%
Electricidade	7.021,65	6,67%
Combustíveis	7.668,47	7,28%
Água	494,78	0,47%
Gás	1.845,51	1,75%
Deslocações e estadas	1.002,63	0,95%
Rendas e Alugueres	29.071,29	27,60%
Comunicação	5.405,45	5,12%
Seguros	3.218,26	3,06%
Higiene e Limpeza	3.042,88	2,89%
Géneros Alimentares - cantina	238,57	0,23%
Artigos para o Bar	4.613,88	4,38%
Outros FSE	951,11	0,90%
Total Geral	105.335,03	100%



VALORIZAMOS A VIDA!

RELATÓRIO DE ACTIVIDADES E CONTAS – 2019

A análise das despesas com pessoal apresenta a seguinte composição:

Gastos com pessoal	31 de Dezembro 2019	%
Remunerações	242.130,25	76,00%
Encargos com Remunerações	52.301,88	16,00%
Seguro de acidentes de trabalho	2.777,27	1,00%
Outros custos com o pessoal	21.661,26	7,00%
Total Geral	318.870,66	100%

Resultados

O resultado líquido do exercício apresenta um valor de **-€ 10.607,30 euros**, que se propõe seja levado à conta de resultados transitados.

[Handwritten signature]



16 - BALANÇO do Ano de 2019

BALANÇO EM 31/12/2019

	notas	2019	2018
		Activo Líquido	Activo Líquido
ACTIVO			
ACTIVO NÃO CORRENTE			
<i>ACTIVOS FIXOS TANGIVEIS</i>			
Edifícios e Outras Construções			
Equipamento Básico	5	0,00	2 603,36
Equipamento de Transporte	5	0,00	0,00
Ferramentas e Utensílios	5	0,00	0,00
Equipamento Administrativo	5	0,00	532,28
Outros Activos	5	0,00	0,00
Imobilizações Em Curso		0,00	0,00
<i>ACTIVOS FIXOS INTANGIVEIS</i>			
Waiss III . Teste Psicológico	5	0,00	0,00
SUB TOTAL		0,00	3 135,94
ACTIVO CORRENTE			
INVENTÁRIOS			
CLIENTES			
ADIANTAMENTO A FORNECEDORES			
ESTADO E OUTROS ENTES PUBLICOS			
FUNDADORES/BENEMÉRITOS/ E OUTROS			
OUTRAS CONTAS A RECEBER	13.2	300 705,33	186 700,69
DIFERIMENTOS		0,00	0,00
OUTROS ACTIVOS FINANCEIROS		0,00	0,00
CAIXA E DEPÓSITOS BANCÁRIOS	13.4	9 076,63	29 372,544
SUB TOTAL		309 781,96	216 073,13
TOTAL DO ACTIVO		309 781,96	219 209,07

CC

A DIRECÇÃO



BALANÇO EM 31/12/2019(cont)

FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO		2019	2018
	notas	Activo Liquido	Activo Liquido
FUNDOS PATRIMONIAIS			
FUNDOS		0,00	0,00
EXCEDENTES TÉCNICOS		0,00	0,00
RESERVAS	13.5	3 410,19	3 410,19
RESULTADOS TRANSITADOS	13.5	5 681,77	7 785,68
EXCEDENTES DE REAVLIAÇÃO		0,00	
OUTRAS VARIAÇÕES DOS FUNDOS PATRIMONIAIS	13.5	0,00	1 737,61
RESULTADO LIQUIDO DO EXERCICIO	13.5	-10 607,30	-2 103,91
TOTAL DO FUNDO DE CAPITAL		-1 515,34	10 829,57
PASSIVO			
<i>PASSIVO NÃO CORRENTE</i>			
<i>PROVISÕES</i>			
<i>PROVISÕES ESPECIFICAS</i>			
<i>FINANCIAMENTOS OBTIDOS</i>			
<i>OUTRAS CONTAS A PAGAR</i>			
SUB TOTAL		0,00	0,00
<i>PASSIVO CORRENTE</i>			
FORNECEDORES	13.6	15 641,03	2 241,70
ADIANTAMENTO DE CLIENTES		0,00	0,00
ESTADO E OUTROS ENTES PUBLICOS	13.7	12 887,63	7 566,87
FUNDADORES/BENEMÉRITOS/ PATROCINADORES		0,00	0,00
FINANCIAMENTOS OBTIDOS	6	125 000,00	40 000,00
DIFERIMENTOS	13.3	2 648,87	1 984,24
OUTRAS CONTAS A PAGAR	13.8	155 119,77	156 586,69
OUTROS PASSIVOS FINANCEIROS			
SUB TOTAL		311 297,30	208 379,50
TOTAL DO PASSIVO		311 297,30	208 379,50
TOTAL CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO		309 781,96	219 209,07

CC

A DIRECÇÃO



17 – DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS

ARDAD			
PERIODO FINDO EM 31/12/2019			
RENDIMENTOS E GASTOS	notas	2019	2018
VENDAS E SERVIÇOS PRESTADOS	8	3 004,25	3 271,50
SUBSIDIOS, DOAÇÕES E LEGADOS Á EXPLORAÇÃO	9	602 832,48	650 009,12
VARIAÇÃO DE INVENTÁRIOS DA PRODUÇÃO			
TRABALHOS PARA A PRÓPRIA ENTIDADE			
CUSTO DAS MERCADORIAS VENDIDAS E MATÉRIA CONSUMIDAS		0,00	0,00
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	13.9	-105 335,03	-116 036,08
GASTOS COM O PESSOAL	11	-318 870,66	-313 890,34
AJUSTAMENTOS DE INVENTÁRIOS			
IMPARIDADES DE DIVIDAS A RECEBER			
PROVISÕES			
OUTRAS IMPARIDADES	13.12		-38 258,73
AUMENTOS/REDUÇÕES DE JUSTO VALOR			
OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS	13.10	54 690,52	36 681,74
OUTROS GASTOS E PERDAS	13.11	-239 350,61	-215 559,44
RESULTADO ANTES DE DEPRECIACÕES, GASTOS DE FINANCIAMENTO E IMPOSTOS		-3 029,05	6 217,77
GASTOS/REVERSÕES DE DEPRECIACÕES E DE AMORTIZAÇÃO	5	-3 135,94	-3 426,46
RESULTADO OPERACIONAL (ANTES DE GASTOS DE FINANCIAMENTO E IMPOSTOS)		-6 164,99	2 791,31
JUROS E RENDIMENTOS SIMILARES OBTIDOS			
JUROS E GASTOS SIMILARES OBTIDOS	13.1	-4 442,31	-4 895,22
RESULTADO ANTES DE IMPOSTO		-10 607,30	-2 103,91
IMPOSTO S/O RENDIMENTO DO EXERCÍCIO			
RESULTADOS LÍQUIDOS DO EXERCÍCIO		-10 607,30	-2 103,91

A DIRECÇÃO



18 – ANEXO

BALANÇO E DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS A 31/12/2015

1 IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE:

1.1 Designação da entidade: ARDAD – Associação da Região do Douro para Apoio a Deficientes

1.2 Sede: Quinta da Romeira – 5050-104 Peso da Régua

1.3 Natureza da Actividade: IPSS, Diário da República nº 14 de 17/01/91 III Série

1.4 NIPC – 50250975

1.5 Os valores encontram-se expressos em unidade de euro

13.12 As notas não referenciadas no anexo ou não se aplicam, ou não representam valores significativos.

2 REFERENCIAL CONTABILÍSTICO DE PREPARAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

2.1 Referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras

As presentes demonstrações financeiras foram elaboradas, de acordo com o modelo contabilístico para as entidades sem fins lucrativos, aprovado pelo Decreto-Lei nº 36-A/2011, de 9 de Março de 2011.

3 Principais Políticas Contabilísticas

Na preparação das demonstrações financeiras tomou-se como base os seguintes pressupostos:

- Pressuposto da Continuidade



As demonstrações financeiras foram preparadas no pressuposto da continuidade das operações e a partir dos registos contabilísticos da entidade, os quais são elaborados de acordo com os princípios contabilísticos geralmente aceites em Portugal.

Handwritten signature and initials in blue ink.

- Materialidade e agregação

As linhas e itens que não sejam materialmente relevantes são agregados a outros itens das demonstrações financeiras ou não são indicados neste anexo

-Comparabilidade

As políticas contabilísticas e os critérios de mensuração adoptados a 31 de Dezembro de 2016 são comparáveis com os utilizados na preparação das demonstrações financeiras em 31-12-2017.

4 Activos fixos tangíveis

Os activos fixos tangíveis encontram-se registados ao custo de aquisição, deduzido das correspondentes depreciações

As depreciações são calculadas, após a data em que os bens estejam disponíveis para serem utilizados, pelo método da linha recta, em conformidade com o período de vida útil estimado para grupo de bens, em sistema de duodécimos. As taxas de depreciação utilizadas correspondem aos períodos de vida útil estimada:

Activo fixo tangível	vida útil
Equipamento transporte	4 anos
Equipamento administrativo	entre 2 e 8 anos
Outros activos fixos tangíveis	entre 2 e 8 anos
Activo fixo intangível	3 anos



As despesas de conservação e reparação que não aumentem a vida útil dos activos nem resultem em benfeitorias ou melhorias significativas nos elementos dos activos fixos tangíveis foram registados como gastos do exercício em que ocorrem.

5 – Activos fixos tangíveis/intangíveis

Os activos fixos tangíveis/intangíveis, adquiridos encontram-se registados ao custo de aquisição, deduzido das correspondentes depreciações acumuladas.

As depreciações foram calculadas pelo método de linha recta, em sistema de duodécimos e as vidas úteis de acordo com a expectativa de utilização.

A quantia escriturada bruta, as depreciações acumuladas, adições, os abates, as amortizações e outras alterações foram desenvolvidas de acordo com o seguinte quadro.

Activo Não Corrente	31-12-2018	adições	abate	31-12-2019
Activos Tangíveis				
Equipamento Básico	33.080,31	0,00		33.080,31
Equipamento de Transporte	152.835,67	0,00		152.835,67
Ferramentas e Utensílios	4.357,05	0,00		4.357,05
Equipamento Administrativo	55.705,61	0,00		55.705,61
Outros activos tangíveis	72.966,15	0,00		72.966,15
Activos Intangíveis				
Wais III	1.337,43	0,00		1.337,43
Total Não Activo Corrente	320.281,98	0.0		320.281,98

Depreciações Acumuladas	317.146,04	3.135,94		320.281,98
--------------------------------	-------------------	-----------------	--	-------------------

6 - Empréstimos Obtidos

Empréstimos bancários	31 de Dezembro 2019	31 de Dezembro 2018
Empréstimos bancários	60.000,00	15.000,00
Contas caucionadas	65.000,00	25.000,00
Descobertos bancários	0,00	0,00
Total Geral	125.000,00	40.000,00



41
[Handwritten signature]

8 – Vendas e prestação de serviços

Vendas/prestação serviços	31 de Dezembro 2019	31 de Dezembro 2018
Vendas	737,25	816,00
Prestação de Serviços	2.267,00	2.455,50
Total Geral	3.004,25	3.271,50

9 – Subsídios

Os subsídios à exploração são reconhecidos em resultados, de acordo com o princípio da especialização, em que o reconhecimento dos proveitos equivale aos custos incorridos.

Os subsídios ao investimento são reconhecidos em resultados, no montante da taxa de amortização dos activos fixos tangíveis que deram origem ao investimento

Subsídios	31 de Dezembro 2019	31 de Dezembro 2018
POISE – Formação Profissional	557.223,76	607.629,02
POISE – IAOQE		7.630,59
IEFP – Emprego Inserção	42.801,72	31.975,51
Município Peso da Régua	2.807,00	2.774,00
Total Geral	602 832,48	650 009,12

11 – Encargos com pessoal

Gastos com pessoal	31 de Dezembro 2019	31 de Dezembro 2018
Remunerações	242.130,25	238.045,29
Encargos com Remunerações	52.301,88	51.349,90
Seguro de acidentes de trabalho	2.777,27	3.289,05
Outros custos com o pessoal	21.661,26	21.206,10
Total Geral	318.870,66	313.890,34

No exercício de 2019, o valor das remunerações reflecte o regresso do Director Executivo após baixa prolongada. O valor dos seguros regista uma diminuição, consequência do acerto das estimativas salariais do ano anterior.



13. Outras Informações

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

13.1- Custos financeiros

Custos financeiros	31 de Dezembro 2019	31 de Dezembro 2018
Juros e gastos similares	4.442,31	4.895,22

13.2 Outras Contas a Receber

Outras contas a Receber	31 de Dezembro 2019	31 de Dezembro 2018
Outros Devedores – POISE/FSE	278.167,67	186.700,69
CEI'S -IEFP	3.537,66	
Donativo Caixa Social	19.000,00	
Total Geral	300.705,33	186.700,69

Valores a receber por parte do POISE/IEFP – Referente às candidaturas da Formação Profissional desenvolvidas no ano de 2019 e donativo ao abrigo do programa promovido pela CGD – Caixa Social

13.3 Diferimentos

Diferimentos	31 de Dezembro 2019	31 de Dezembro 2018
Remunerações		14,42
Subsídios – clientes	0	
Fornecedores	2.684,87	1.969,82
Total Geral	2.684,87	1.984,24



Handwritten signature and initials in blue ink.

13.4 – Caixa e depósitos bancários

Dep. á ordem e caixa	31 de Dezembro 2019	31 de Dezembro 2018
caixa	1.127,43	1.210,13
dep. á ordem	7.949,20	13.781,42
Total Geral	9.076,63	14.951,55

13.5 - Fundos patrimoniais

Fundos patrimoniais	31 de Dezembro 2019	31 de Dezembro 2018
Reservas	3.410,19	3.410,19
outras variações de fundos patrimoniais		1.737,61
resultados transitados	5.681,77	7.785,68
resultado liquido do período	-10.607,30	-2.103,91
Total Geral	-1.515,34	10.829,50

Na rubrica outras variações de fundos patrimoniais, o subsídio ao investimento para equipamento da carpintaria, encontra-se já imputado na sua totalidade como um rendimento e registado na respectiva conta.

Os fundos patrimoniais, passam a apresentar valores negativos, consequência dos resultados líquidos dos últimos exercícios.

13.6 – Fornecedores

Descrição	31 de Dezembro 2019	31 de Dezembro 2018
Fornecedores	15.641,03	2.241,70



[Handwritten signature]
[Handwritten initials]

13.7 – Sector público estatal

Sector publico estatal	31 de Dezembro 2019	31 de Dezembro 2018
IRS	2.456,25	1.203,00
IRC (prediais)	598,47	591,67
Seg Social	9.832,91	5.684,70
Total Geral	12.887,63	7.566,87

13.8 – Outras contas a pagar

Outras Contas a Pagar	31 de Dezembro 2019	31 de Dezembro 2018
POPH/Constelação (1)	103.518,00	104.984,92
POISE (2)	51.601,77	51.601,77

(1) Valor referente à candidatura de 2008 e 2009, que em 2011, foi sujeita a cortes pela mudança do quadro comunitário e cujo plano de pagamento, acordado se iniciou no mês de Dezembro.

(2) Valor a devolver referente à candidatura POISE 16/18 48.593,92
 Receitas Próprias candidatura POISE 16/18 3.007,85



13.9 – FSE

FSE	31 de Dezembro 2019	31 de Dezembro 2018
Trabalhos especializados	3.197,51	1.932,48
Publicidade e propaganda	1.423,29	143,33
Honorários	24.901,75	18.086,69
Conservação e Reparação	4.019,03	11.080,75
Ferramentas e Utensílios	798,06	331,70
Material de Escritório	337,83	595,76
Contencioso e Notariado	426,42	
Vigilância e Segurança		104,55
Material Didáctico	1.090,73	3.529,64
Matérias Primas Formação	4.565,93	2.747,77
Electricidade	7.021,65	8.580,47
Combustíveis	7.668,47	7.753,77
Água	494,78	442,81
Gás	1.845,51	2.861,55
Deslocações e estadas	1.002,63	396,15
Rendas e Alugueres	29.071,29	29.009,01
Comunicação	5.405,45	5.171,85
Seguros	3.218,26	3.604,04
Higiene e Limpeza	3.042,88	3.123,09
Géneros Alimentares – cantina	238,57	12.032,60
Artigos para o Bar	4.613,88	4.073,63
Outros fse	951,11	437,44
Total Geral	105.335,03	116.036,08

Nesta rubrica, as maiores variações relativas ao ano anterior, são a sub rubrica Géneros Alimentares

13.10 – Outros rendimentos e ganhos

Outros rendimentos e ganhos	31 de Dezembro 2019	31 de Dezembro 2018
Rendimentos Suplementares	54.690,52	36.681,74

O valor mais representativo nesta rubrica são os donativos, que teve como valor mais significativo o donativo ao abrigo do programa Caixa Social (CGD). O valor global desta rubrica, inclui ainda a consignação de IRS, participação em algumas feiras (Rodo, Canelas e Ascensão) e evento promovido pelo grupo “Guitarras D’Ouro”, cuja receita reverteu a favor da ARDAD.



13.11 – Outros gastos e perdas

Outros gastos e perdas	31 de Dezembro 2019	31 de Dezembro 2018
outros gastos especificados	237.868,16	214.127,34
outros	1.482,45	1.183,25
Total Geral	239.350,61	215.310,59

A rubrica outros gastos especificados, diz respeito aos abonos pagos, através de bolsas de formação, sub. de alimentação , transporte e seguros.

13.12 - Outras Imparidades (despesas não financiadas)

Despesas não financiadas	31 de dezembro 2019	31 de dezembro 2018
FSE/POISE		24.087,53
FSE/IAOQE		14.171,20
Total Geral		38.258,73

Nos pedidos de reembolso submetidos até 31/12/2019, referentes a despesas pagas, nenhuma foram consideradas, como não elegíveis.

13.13 – Acontecimentos após data do balanço

Não são conhecidos à data quaisquer eventos subsequentes, com impacto significativo nas demonstrações financeiras de 31 de Dezembro de 2019.