



RELATÓRIO SEMESTRAL

- 2010 -

ÍNDICE

	Pág.
INTRODUÇÃO	3
Parte 1: ANÁLISE DAS ACÇÕES EXECUTADAS	4
ACÇÃO 1: EIXO 2 do POPH - Adaptabilidade e Aprendizagem ao Longo da Vida: Tipologia de Intervenção 2.2 – Cursos de Educação Formação de Adultos	5
ACÇÃO 2: EIXO 2 do POPH - Adaptabilidade e Aprendizagem ao Longo da Vida: Tipologia de Intervenção 2.3 – Formações Modulares Certificadas	14
ACÇÃO 3: EIXO 6 do POPH - Cidadania, Inclusão e Desenvolvimento Social: Tipologia de Intervenção 6.1 – Formação para a Inclusão	25
ACÇÃO 4: EIXO 6 do POPH - Cidadania, Inclusão e Desenvolvimento Social: Tipologia de Intervenção 6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência ou Incapacidade	30
ACÇÃO 5: EIXO 6 do POPH - Cidadania, Inclusão e Desenvolvimento Social: Tipologia de Intervenção 6.4 – Qualidade dos Serviços e Organizações – Programa Arquimedes	40
ACÇÃO 6: Empresa de Inserção – Insercarp-Carpintaria	44
ACÇÃO 7: Programa para a Inclusão e Desenvolvimento - PROGRIDE, MEDIDA 2 – Projecto SORRISOS	50
ACÇÃO 8: Gabinete Psicossocial	57
ACÇÃO 9: Projecto de Intervenção Precoce – PIP de Sta. Marta de Penaguião	59
ACÇÃO 10: Divulgação	64
ACÇÃO 11: Desenvolvimento dos Colaboradores	67
ACÇÃO 12: Estágios Profissionais	71
OUTRAS ACÇÕES: Acções Transversais a todas as áreas de intervenção	73
Parte 2: RECURSOS ENVOLVIDOS	75
1. Recursos	76
2. Parcerias	80
Parte 3: PROJECTOS DE INOVAÇÃO/NOVOS SERVIÇOS	82
Parte 4: CONSTRANGIMENTOS E MELHORIAS	84
1. Constrangimentos	85
2. Melhorias Executadas	87
3. Melhorias Sugeridas	87

INTRODUÇÃO

Em conformidade com a política de qualidade que a Direcção da A2000 vem implementando, realizou-se o Relatório Semestral de Gestão da Direcção.

A A2000 ministrou Formação Profissional, no âmbito do Programa Operacional Potencial Humano (POPH), co-financiado pelo Estado Português e pelo Fundo Social Europeu (FSE), através dos Eixos 2 e 6. Neste Relatório são apresentados os resultados físicos e financeiros, obtidos em cada acção executada.

Além da Formação Profissional, a A2000 tem em curso outros projectos, designadamente a Empresa de Inserção (InSerCarp-Carpintaria), ao abrigo do Programa Empresas de Inserção do IEFP; o Projecto SORRISOS, no âmbito do Progride, ao abrigo do Instituto da Segurança Social (ISS I.P.) – o qual terminou; o Projecto de Intervenção Precoce do Concelho de Santa Marta de Penaguião e limítrofes, também ao abrigo do ISS I.P., e outras actividades transversais a todos os projectos.

Analisados os resultados obtidos destacamos:

1. A implementação de um sistema de gestão da qualidade na A2000, transversal a todos os projectos, em conformidade com o modelo EQUASS - European Quality in Social Services;
2. Apresentação do Relatório Semestral não só como um mero procedimento, mas fundamentalmente como um instrumento de trabalho técnico, onde são quantificados os resultados e os respectivos desvios face ao esperado, o que servirá de base à tomada das respectivas medidas correctivas no semestre seguinte;
3. A melhoria significativa das condições de trabalho e formação, efectuada com a adequação das instalações, bem como com a aquisição de novos equipamentos e mobiliário.

No presente Relatório identificamos, ainda, as actividades que não foram executadas.

Referem-se ainda as parcerias e os protocolos estabelecidos, assim como, a análise aos Recursos Humanos e Físicos da A2000.

Relativamente ao próximo semestre, será dada continuidade à execução de alguns projectos em curso com a implementação das melhorias detectadas.

Parte 1: ANÁLISE DAS ACÇÕES EXECUTADAS

ACÇÃO 1: EIXO 2 do POPH - Adaptabilidade e Aprendizagem ao Longo da Vida: Tipologia de Intervenção 2.2 – Cursos de Educação Formação de Adultos

1. FINALIDADE

A finalidade dos Cursos de Educação Formação de Adultos (Cursos EFA) é proporcionar uma formação de dupla certificação a adultos não qualificados ou sem qualificações adequadas para efeitos de inserção no mercado de trabalho e que não tenham concluído a escolaridade básica de quatro, seis ou nove anos ou o ensino secundário (12º ano).

2. ACÇÕES PREVISTAS e MINISTRADAS

Neste semestre previu-se a conclusão de três acções iniciadas no ano de 2009, cada uma com 15 formandos, o que se concretizou. Assim:

Em Mesão Frio terminaram:

- **Costura – Nível B1;**
- **Apoio Familiar e à Comunidade – Nível B2.**

Em Sta. Marta de Penaguião terminou:

- **Cozinha – Nível B2.**

3. CRONOGRAMA

Todos os cursos decorreram de Segunda a Sexta-Feira, entre as 9 e as 17 horas, com uma hora de intervalo para almoço e dois intervalos de 15 minutos cada, um de manhã e outro de tarde.

Segue-se a descrição dos dados cronológicos e de execução física, das acções de formação decorridas neste 1º semestre de 2010:

Quadro I – Cursos de Formação

Cursos	Local	Início e Fim	Nº de Dias em 2010	Nº Horas Monitoradas	Volume Executado em 2010	Volume Previsto Para 2010
Costura - B1	Mesão Frio	09-09-2010 26-02-2010	39	273h	4037h	4095h
Apoio Familiar e à Comunidade - B2	Mesão Frio	07-10-2009 31-03-2010	62	432h	6086h	6480h
Cozinha – B2	Sta. Marta Penaguião	26-10-2009 28-04-2010	78	546h	7533,5h	8190h
TOTAIS					17656,5h	18765h

4. EXECUÇÃO FÍSICA

4.1 Público-Alvo

Os cursos de Educação e Formação de Adultos abrangeram 45 adultos desempregados (15 formandos por curso) detentores de baixas qualificações escolares e/ou profissionais e maioritariamente mulheres como se pode observar nos quadros a seguir apresentados.

Quadro II - Distribuição da População, por habilitações no momento de ingresso no curso

Formandos por Habilitações à entrada		Transitados do ano civil anterior	Saídas		
			Desist.	Reprov.	Aprov.
Inferior ao 1º Ciclo	H	1	0	0	1
	M	14	0	0	14
	TOTAL	15	0	0	15
1º ciclo (4º ano)	H	4	1	0	3
	M	26	0	1	25
	TOTAL	30	1	1	28
Total	H	5	1	0	4
	M	40	0	1	39
	TOTAL	45	1	1	43

Quadro III - Distribuição da População, por faixa etária

Formandos por Grupo Etário		Transitados do ano civil anterior	Saídas		
			Desist.	Reprov.	Aprov.
15 – 19	H	1	0	0	1
	M	0	0	0	0
	TOTAL	1	0	0	1
20 – 24	H	0	0	0	0
	M	3	0	0	3
	TOTAL	3	0	0	3
25 – 34	H	2	1	0	1
	M	10	0	0	10
	TOTAL	12	1	0	11
35 – 44	H	0	0	0	0
	M	17	0	1	16
	TOTAL	17	0	1	16
45 – 49	H	1	0	0	1
	M	10	0	0	10
	TOTAL	11	0	0	11
50 – 54	H	1	0	0	1
	M	0	0	0	0
	TOTAL	1	0	0	1
TOTAIS	H	5	1	0	4
	M	40	0	1	39
	TOTAL	45	1	1	43

Quadro IV - Distribuição da População, por faixa Situação Face ao Emprego

Formandos por Situação face ao emprego		Transitados do ano civil anterior	Saídas		
			Desist.	Reprov.	Aprov.
Desempregados à procura do 1º emprego	H	1	0	0	1
	M	4	0	0	4
	TOTAL	5	0	0	5
Desempregados à procura de novo emprego – DLD	H	4	1	0	3
	M	34	0	1	33
	TOTAL	38	1	1	36
Desempregados à procura de novo emprego – Não DLD	H	0	0	0	0
	M	2	0	0	0
	TOTAL	2	0	0	2
TOTAIS	H	5	1	0	4
	M	40	0	1	39
	TOTAL	45	1	1	43

ANÁLISE DOS QUADROS II, III, IV

Durante o 1º semestre de 2010, frequentaram a formação EFA 45 pessoas, das quais 40 (89%) eram mulheres e 5 (11%) eram homens.

Os cursos B1 envolveram 15 formandos, dos quais 14 eram mulheres (93%) e 1 era homem (6%).

Os cursos B2 envolveram 30 formandos, dos quais 26 eram mulheres (87%) e 4 eram homens (13%).

As faixas etárias predominantes foram “35-44 anos”, em 1º lugar, e “25-34 anos” em 2º lugar, respectivamente, com 17 e 12 indivíduos – respectivamente 38% e 27% .

Os 45 formandos estavam desempregados à data de entrada no curso, predominando os desempregados de longa duração (DLD) que totalizavam 38 pessoas (84%); 1º emprego totalizava 5 pessoas (11%).

Os dados observados nos quadros acima apresentados reflectem a realidade social da região, onde predomina o desemprego de longa duração, principalmente no género feminino, bem como as baixas habilitações.

Estes factores (desemprego/baixas habilitações) perpetuam o ciclo de pobreza, pois as pessoas com menos formação desenvolveram menos competências ao nível do “Saber Fazer”, mas também aos níveis do “Saber Ser e Aprender”, logo têm menos oportunidades de trabalho. A confirmar esta realidade, verificou-se que 29 formandos (64%) eram beneficiários de RSI (Rendimento Social de Inserção), predominando esta característica nos formandos do curso B1 (93%). Relativamente ao género, predominam os beneficiários do sexo feminino (90%).

4.2 Objectivos Específicos Concretizados

Objectivos	Meta	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Divulgar boas práticas dos cursos	Até Dezembro de 2010	- Publicaram-se 2 notícias sobre as actividades dos cursos nos jornais locais - Publicaram-se 8 notícias sobre as actividades dos cursos no site e na Newsletter da A2000	>> Melhorias Constituir-se um portfólio de cada curso
Atingir uma taxa de assiduidade igual ou superior a 95%	Até Dezembro de 2010	- Recolheu-se mensalmente a assiduidade - Criou-se uma base de dados - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados - Explicou-se aos formandos qual o limite de faltas possível e quais as consequências quando estas são ultrapassadas (realizaram-se 3 advertências escritas aos infractores) - Realizou-se acompanhamento psicossocial aos formandos - Efectuou-se acompanhamento psicológico a um formando	>> Taxas obtidas por Curso: - Cozinha – 92% - Costura – 99% - Apoio Fam. e à Comum. – 94% >> Taxa Global de assiduidade - 95% >> Todas as Actividades se concretizaram >> Tudo o que estava ao alcance da A2000 foi realizado para que este objectivo se concretizasse, não havendo nada mais a implementar. Ainda não foi conclusivo o grau de eficácia, na Assiduidade, da medida adoptada: face a uma falta o formando ter de apresentar um trabalho - pois a sua implementação iniciou-se apenas a partir de Março.
Executar física e financeiramente o projecto	100%	- Executou-se o projecto tal como previsto em candidatura - Inseriram-se os dados no SIIFSE - Inseriram-se os dados no SIGO - Constituiu-se um Dossier Técnico-Pedagógico e Contabilístico - Efectuou-se o pedido de pagamento de saldo	>> Todas as Actividades se concretizaram >> Taxa de Execução Física, por curso: - Cozinha – 92% - Costura – 99% - Apoio Fam. e à Comum. – 94% >> Taxa Global de Execução Física – 95% >> Taxa Global de Execução Financeira – 65% (Calculada em função da totalidade do financiamento para o ano)
Nota: A taxa de execução física, ligeiramente abaixo da meta, prende-se com as faltas e uma desistência/rescisão ocorrida no curso de Cozinha. Este três grupos de formação envolveram 3 toxicodependentes em reabilitação, uma pessoa com doença			

Objectivos	Meta	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
crónica, e duas com problemas do fora psíquico, as restantes reuniam os problemas relacionados com as circunstâncias sócio-culturais habituais no público-alvo da A2000: público maioritariamente feminino que falta regularmente, por exº. para acompanhamento dos filhos (escola, saúde). As pessoas que faltaram mais foram as mais instáveis emocionalmente (toxicodependentes em recuperação). Dado que a percentagem de faltas é sempre um pouco maior que o desejado, neste semestre implementou-se a seguinte medida: quando o formando falta tem de fazer um trabalho nas Unidades em que não esteve presente, para compensar a ausência. Contudo, ainda não são conclusivos os resultados desta medida, pois foi introduzida na parte final dos cursos. A Taxa de execução financeira foi, inevitavelmente, inferior, em parte pelo facto da execução física ser menor que o previsto e também, porque quando decorrem vários Projectos em simultâneo, as despesas de funcionamento diluem-se, baixando os custos em cada Projecto. Assim, foi aprovado o valor de €334 862 e executado o valor de €216 440.			
Ter uma taxa de rescisão inferior a 10%	Até Dezembro de 2010	- Registaram-se o n.º de contratos rescindidos - Analisaram-se os dados, mas não se concretizou a actividade da introdução dos elementos numa base de dados	>> Taxa de Rescisão por Curso: - Cozinha – 6,6% - Costura – 0% - Apoio Fam. e à Comum. – 0% >> Taxa Global – 2,2% >> Todas as Actividades, excepto uma, se concretizaram. Esta remete-se para o próximo semestre. >> Tudo o que estava ao alcance da A2000 foi realizado para que este objectivo se concretizasse, não havendo nada mais a implementar.
Obter 100% de taxa de certificações	Até Dezembro de 2010	- Ministraram-se todas as Unidades formativas em sala - Avaliaram-se as competências escolares e profissionais adquiridas pelos formandos - Realizaram-se 8 reuniões pedagógicas - Criou-se uma base de dados, mas ainda não se inseriu os dados - Analisaram-se os dados	>> Taxa de Certificação por Curso: - Cozinha: * Certificação a 100% das Unidades formativas - 87% * Certificação Parcial – 13% - Costura – 100% - Apoio Fam. e à Comum. – 100% >> Todas as Actividades, excepto uma, se concretizaram como o previsto >> Tudo o que estava ao alcance da A2000 foi realizado para que este objectivo se concretizasse, não havendo nada mais a implementar.
Nota: A taxa de certificação num dos três cursos ficou aquém do objectivo, pois para além da rescisão, houve uma formanda que devido ao elevado número de faltas não foi certificada em 3 unidades escolares e 1 unidade profissional. O homem que desistiu também não foi certificado em 11 unidades escolares e 2 profissionais.			

Objectivos	Meta	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Obter 90% de respostas “Ótimo” por parte dos formandos, na avaliação das condições físicas de formação	Até Dezembro de 2010	- Reformularam-se as questões dos questionários - Aplicaram-se os questionários - Criou-se uma base de dados - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados	>> Taxa de Satisfação, por Curso, do nível “Ótimo”: - Cozinha – 61% - Costura – 83% - Apoio Fam. e à Comum. – 87% >> Todas as Actividades se concretizaram
Obter 90% de respostas “Ótimo” por parte dos formadores, na avaliação das condições físicas de trabalho	Até Dezembro de 2010	- Reformularam-se as questões do questionário - Aplicaram-se os questionários - Criou-se uma base de dados - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados	>> Taxa de Satisfação, por Curso, do nível “Ótimo”: - Cozinha – 73% - Costura – 40% - Apoio Fam. e à Comum. – 79% >> Todas as Actividades se concretizaram >> Melhorias: Nas salas onde decorriam os cursos de Mesão Frio (Costura e Apoio Fam. Comunidade) foi colocado ar condicionado em Janeiro e aumentada a potência do Quadro Eléctrico, pois os formandos e formadores queixaram-se das condições da sala, já que os aquecedores não aqueciam o suficiente e o Quadro não tinha potência suficiente para permitir aquecedores mais eficazes.

Nota:

Neste semestre ocorreram mudanças ao nível dos instrumentos de avaliação, em termos gráficos e de conteúdo. Assim, as condições físicas avaliadas no Antigo Questionário eram: “Instalações e Mobiliário” e “Meios Audio-visuais”. No novo questionário avaliam-se: espaço, mobiliário, luz, acústica e suportes gráficos, em 4 níveis de satisfação (Inadequado, Pouco Adequado, Adequado, Ótimo)

Nos cursos de “Costura” e “Apoio Familiar e à Comunidade” foi aplicado a 29 formandos e a 12 formadores o Antigo Questionário, as respostas situam-se entre “Adequado” e “Totalmente Adequado”. No curso de Costura, o critério “Instalações e Mobiliário”, foi considerado pelos formadores maioritariamente “Adequado”.

No curso de “Cozinha” já foi aplicado o novo Questionário que avalia os 5 critérios, acima referidos. Os formandos distribuíram as suas respostas pelo “Adequado” e “Ótimo”, sendo o critério “Espaço” aquele que obteve, maioritariamente, respostas de “Adequado” (12 em 14 formandos). Concordamos com os formandos que, apesar do espaço da cozinha ser novo e moderno, ainda não é o ótimo.

Objectivos	Meta	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Obter 95% de resposta "Muito Satisfeito" por parte dos formandos relativamente ao apoio prestado pela A2000	Até Dezembro de 2010	- Reformularam-se as questões do questionário - Aplicaram-se os questionários - Criou-se uma base de dados - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados	>> Taxa de Satisfação, por Curso, do nível "Muito Satisfeito": - Cozinha – 97,5% - Costura – 100% - Apoio Fam. e à Comum. – 98% >> Todas as Actividades se concretizaram
Obter 95% de resposta "Muito Satisfeito" por parte dos formadores, relativamente ao apoio prestado pela A2000	Até Dezembro de 2010	- Reformularam-se as questões do questionário - Aplicaram-se os questionários - Criou-se uma base de dados - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados	>> Taxa de Satisfação, por Curso, do nível "Muito Satisfeito": - Cozinha – 95% - Costura – 100% - Apoio Fam. e à Comum. – 93% >> Todas as Actividades se concretizaram
Nota: Neste semestre ocorreram mudanças ao nível dos instrumentos de avaliação, em termos gráficos e de conteúdo. Assim, o Apoio prestado pela A2000, no Antigo Questionário, media-se através de 2 critérios: "Apoio do Coordenador" e "Apoio Técnico". No novo questionário avaliam-se: "Apoio Administrativo", "Apoio Técnico", "Pagamento de Bolsas", "Outras Ocorrências", em 4 níveis de satisfação (Inadequado, Pouco Adequado, Adequado, Ótimo). Responderam aos questionários de avaliação da satisfação: 29 formandos e 12 formadores. Considera-se que o nível de satisfação com o Apoio prestado pela A2000 é elevado, pois a percentagem mais baixa – 93% dos formadores do curso de Apoio Fam. e à Comunidade, deve-se a um formador ter dado uma resposta de "Adequado".			
Obter 100% de respostas de "Nível 4" na avaliação de desempenho do formador	Até Dezembro de 2010	- Reformularam-se as questões do questionário - Aplicaram-se os questionários - Criou-se uma base de dados - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados	>> Qualidade do Desempenho do Formador: - Cozinha – 89% - Costura – 100% - Apoio Fam. e à Comum. – 99,6% >> Todas as Actividades se concretizaram
Obter 90% de respostas "Ótimo" por parte dos formandos, na avaliação dos Métodos e Técnicas Pedagógicas	Até Dezembro de 2010	- Administração da formação recorrendo a métodos e técnicas motivadoras e adequadas à população - Realização de 3 Visitas de Estudo - Participação em 3 eventos da comunidade	>> Nível de satisfação com os métodos e técnicas utilizados: - Cozinha – 98,5% - Costura – 100% - Apoio Fam. e à Comum. – 100% >> Todas as Actividades se concretizaram

Objectivos	Meta	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Nota: Neste semestre ocorreram mudanças ao nível dos instrumentos de avaliação de desempenho dos formadores, em termos gráficos e de conteúdo. Assim, nos cursos de Costura e de Apoio Familiar e à Comunidade os formandos fizeram a Avaliação do Desempenho dos formadores, preenchendo um questionário com 13 critérios, com notação de 4 níveis conceptuais que iam do “Inadequado” ao “Ótimo”. O actual Questionário tem 11 critérios e com uma notação diferente - notação numérica de 1 a 4, sendo este o máximo. Acrescem ainda, mais 2 questionários - um a preencher pelo Chefe de Projecto e outro de Auto-Avaliação, para o formador. Como estes questionários foram utilizados apenas no curso de Cozinha, as informações não se registaram neste Relatório, pois não havia possibilidade de comparação. Quanto à taxa de qualidade do desempenho global dos formadores foi de 96%. Ficou um pouco aquém do objectivo, pois no curso de Cozinha, em dois critérios houve formadores que não obtiveram a pontuação máxima - “4”, obtendo “3”. Os critérios foram “Pontualidade” e “Avaliação e comunicação dos resultados aos formandos”. Destacou-se uma das áreas em que o formador é avaliado - “Métodos e Técnicas Pedagógicas”, pois considera-se este aspecto fundamental, dado o tipo de população. Obteve-se uma taxa global de 99,5% de satisfação dos formandos.			
(*) Monitorizar a taxa de integração no mercado de trabalho até um ano após o termo da formação	Até Dezembro de 2010	- Reformulou-se o inquérito - Contactaram-se telefonicamente os ex-formandos - Criou-se uma base de dados - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados	>> Taxa de Integração Profissional - Curso Costura - B1 (2008/09) – 6,6%
			>> Todas as Actividades se concretizaram >> Melhoria: Poderá realizar-se, por curso, um Portfólio representativo das competências desenvolvidas e divulgá-lo junto de entidades empregadoras que operem na área formativa.
Nota: As taxas de integração dos cursos B1 são sempre muito baixas, essencialmente por três factores: baixa escolaridade, idade média dos formandos acima dos 40 anos, associado ao facto de os formandos serem todos do género feminino. A conjugação destas três características, constitui factor de exclusão profissional.			

Nota (*) – Esta monitorização faz-se sobre os cursos que terminaram há um ano, ou seja, até há presente data, o curso que terminou há um ano foi o de Costura-B1.

4.3 Análise das Desistências/Rescisões

- Um formando do curso Cozinha-B2 faltava muito, alegando problemas de saúde, mas frequentemente não apresentava justificação, pelo que foi advertido várias vezes e a cónjuge foi também contactada, confirmando que parte das faltas não se devia a problemas de saúde, mas a outros motivos. Entretanto facultou-se apoio psicológico ao formando, mas o problema manteve-se e ele desistiu, não informando a Mediadora, pelo que ao fim de vários dias de ausência se enviou a carta de rescisão.

4.4 Constrangimentos e Melhorias específicos da Tipologia 2.2 – Cursos EFA

4.4.1 Constrangimentos

- Nos cursos que decorreram em Mesão Frio (Costura–B1 e Apoio Familiar e à Comunidade–B2) - pela avaliação realizada foi notória a insatisfação com a sala, principalmente no que se refere às condições caloríficas/humidade.
- A integração de pessoas com passado de toxicodependência, apesar de se encontrarem em fase de recuperação, veio confirmar o conhecimento empírico da Equipa da A2000 de que são elementos mais instáveis que faltam mais, contribuindo para a diminuição da taxa de assiduidade/execução física.
- No curso de Costura - B1 as questões relacionais, entre formandos, foram em alguns momentos de conflito aberto, logo geradoras de desatenção, face à aprendizagem, solicitando maior intervenção do Mediador face a alguns comportamentos desajustados, revelados durante a formação.
- A assiduidade é uma variável que deve continuar a ser controlada. Permanecendo também a implementação da medida do formando realizar um trabalho, por cada falta dada.

4.4.2 Melhorias

- Já mais no final dos cursos, melhorou-se as condições das salas de Mesão Frio com a colocação de ar condicionado e aumento da potência do Quadro Eléctrico.
- Relativamente à inserção de formandos em recuperação de dependências, apesar de se saber que não reúnem condições pessoais que lhes permitam uma plena dedicação à aprendizagem, são também aqueles que mais precisam de oportunidades de mudança. O que se deve continuar a fazer é não colocar em cada curso mais de duas pessoas com este perfil.
- Nestes cursos que iniciaram em 2009 não foi implementado o Plano Individual de Intervenção, mas constata-se que será um instrumento importante que permitirá a definição de objectivos pessoais e meios para os concretizar, conduzindo, assim a mudanças comportamentais mais visíveis.
- Relativamente à Assiduidade deve continuar-se com o reforço negativo, isto é, quando falta, o formando deve apresentar trabalhos a todas as UFCD em que faltou, na semana seguinte.
- Quanto à inserção profissional a A2000 poderá realizar, por curso, um Portfólio representativo das competências desenvolvidas e divulgá-lo junto de entidades empregadoras que operem na área formativa. Esta divulgação poderá aumentar as possibilidades de os ex-formandos serem contactados para uma oferta de emprego.

ACÇÃO 2: EIXO 2 do POPH - Adaptabilidade e Aprendizagem ao Longo da Vida: Tipologia de Intervenção 2.3 – Formações Modulares Certificadas

1. FINALIDADE

O Eixo 2 tem como principal objectivo o reforço da qualificação da população adulta activa, contribuindo para o desenvolvimento das suas competências e aumento das suas qualificações.

O facto das acções a ministradas serem Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD) retiradas dos Referenciais da ANQ (Agência Nacional para a Qualidade), de nível II e III (capitalizáveis), permite a elevação dos níveis de qualificação dos adultos, num determinado percurso formativo, com vista à obtenção de uma qualificação correspondente a uma determinada saída profissional.

2. ACÇÕES PREVISTAS e MINISTRADAS

Neste 1º semestre de 2010 executaram-se 3 cursos da candidatura 2008-2010 e iniciou-se a candidatura 2010-2011, a qual foi aprovada na totalidade do volume de formação proposto ao POPH, cuja notificação ocorreu a 16/04/2010, pelo que, a sua execução apenas teve início em Junho. As 4 áreas de formação aprovadas foram:

- Ciências Informáticas
- Trabalho Social e Orientação
- Serviço de Apoio a Crianças e Jovens
- Hotelaria e Restauração

Assim, realizaram-se 3 cursos de candidatura de 2008-2010 e apenas se ministrou um curso da candidatura de 2010-2011.

3. CRONOGRAMA

Todos os cursos decorreram em horário pós-laboral, entre as 20h e as 23 horas; os três cursos da candidatura de 2008-2010 decorreram quatro dias por semana e o cursos da candidatura de 2010-2011 decorreu cinco dias por semana.

Os locais onde decorreu a formação foram: Sta. Marta de Penaguião e Peso da Régua.

Quadro I – Formação Modular

Código da área formativa/ Nome da UFCD	Local	Início e Fim	Nº de Dias	Nº de Horas	Volume de formação	Volume Executado
3544- Saúde da Pessoa Idosa	Sta. Marta de Penaguião	01-02-2010 03-03-2010	17	50h	750h	729h
758 - Aplicações de Apresentação Gráfica	Peso da Régua	15-03-2010 14-04-2010	17	50h	750h	667h
3543- Psicologia da Velhice	Sta. Marta de Penaguião	03-05-2010 31-05-2010	17	50h	750h	732h
3269 - Actividades Pedagógicas de Creches e Jardins de Infância	Peso da Régua	07-06-2010 30-06-2010	17	50h	750h	741h
TOTAL				200h	3000h	2869h

Análise do Quadro I:

Ministraram-se 4 UFCD's distintas (3 do Plano de Formação de 2008-2010 e 1 do Plano de 2010-2011) frequentadas por 15 formandos cada.

4. EXECUÇÃO FÍSICA

4.1 Público-Alvo

A formação modular certificada dirigiu-se a 60 adultos que se caracterizaram, em termos de género, idade, escolaridade e situação face ao emprego, do seguinte modo:

Quadro II - Distribuição da População, por faixa etária

Grupo Etário		Aprovados	Desistentes	Reprovados
18 - 24	H	2	1	0
	M	10	0	1
	TOTAL	12	1	1
25 - 34	H	0	0	0
	M	11	0	0
	TOTAL	11	0	0
35 - 44	H	1	0	0
	M	15	0	0
	TOTAL	16	0	0
45 - 54	H	1	0	0
	M	16	0	0
	TOTAL	17	0	0
>= 55	H	0	0	0
	M	2	0	0
	TOTAL	2	0	0
TOTAIS	H	4	1	1
	M	54	0	0
	TOTAL	58	1	1

Quadro III - Distribuição da População, por Habilitação

Habilitações à entrada		Aprovados	Desistentes	Reprovados
1º ciclo (4º ano)	H	0	0	0
	M	3	0	0
	TOTAL	3	0	0
2º ciclo (6º ano)	H	1	0	1
	M	12	0	0
	TOTAL	13	0	1
3º ciclo (9º ano)	H	2	1	0
	M	17	0	0
	TOTAL	19	0	0

Quadro III - Distribuição da População, por Habilitação (continuação)

Habilitações à entrada		Aprovados	Desistentes	Reprovados
Ensino Secundário	H	1	0	0
	M	22	0	0
	TOTAL	23	0	0
TOTAIS	H	4	1	1
	M	54	0	0
	TOTAL	58	1	1

Quadro IV - Distribuição da População, por situação face ao emprego

Situação face ao emprego		Número de Formandos	Desistente	Reprovado
Empregados por conta de outrem – Externos	H	2	0	0
	M	23	0	0
	TOTAL	25	0	0
Empregados por conta própria	H	0	0	0
	M	2	0	0
	TOTAL	2	0	0
Desempregados à procura do 1º emprego	H	2	1	0
	M	6	0	0
	TOTAL	8	0	0
Desempregados à procura de novo emprego – DLD	H	0	0	1
	M	18	0	0
	TOTAL	18	0	1
Desempregados à procura de novo emprego - Não DLD	H	0	0	0
	M	5	0	0
	TOTAL	5	0	0
TOTAIS	H	4	1	1
	M	54	0	0
	TOTAL	58	1	1

ANÁLISE DOS QUADROS II, III, IV

A população que frequentou a Formação Modular Certificada caracterizou-se por:

- ser maioritariamente feminina – 90%;
- ter, predominantemente, idade situada na faixa etária dos “45-54 anos” (com 28%) e em segundo lugar a faixa dos “35-44 anos” (com 27%).
- ter habilitações, predominantemente ao nível Secundário - 38%;
- encontrar-se, maioritariamente, na situação de empregado por conta de outrem (42%) e em segundo lugar desempregados de longa duração (com 30%).

4.2 Objectivos Específicos concretizados

Objectivos	Meta	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Divulgar todos os cursos	Até Dezembro de 2010	- Colocaram-se cartazes em locais públicos - Divulgaram-se as acções no site da A2000	- Recebeu-se um número de inscrições superior às vagas, muitas por via electrónica.
		- Publicaram-se 3 notícias sobre esta Tipologia no site e Newsletter da A2000	>> Todas as Actividades foram concretizadas
Monitorizar a pontualidade/ Atingir uma taxa de assiduidade igual ou superior a 95%	Até Dezembro de 2010	- O formador registou os atrasos - Recolheu-se mensalmente a assiduidade - Criou-se uma base de dados - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados	>> Taxas de assiduidade obtidas por Curso: - Saúde na Pessoa Idosa – 97% - Aplicações de Apresentação Gráfica – 94% (Assiduidade de 14 formandos) - Psicologia da Velhice – 98% - Actividades Pedagógicas nas Creches e Jardins - 99% >> Taxa Global – 97%
Ter uma taxa de rescisão inferior a 10%	Até Dezembro de 2010	- Recolheram-se os contratos assinados - Registou-se o n.º de contratos rescindidos - Analisaram-se os dados, mas não se concretizou a actividade da introdução dos elementos numa base de dados	>> Taxa de rescisão obtida por Curso: - Saúde na Pessoa Idosa – 0% - Aplicações de Apresentação Gráfica – 7% - Psicologia da Velhice – 0% - Actividades Pedagógicas nas Creches e Jardins - 0% >> Taxa Global de Rescisões - 1,6%
Atingir uma taxa de certificações de 100%	Até Dezembro de 2010	- Ministrou-se Formação em sala - Entregaram-se os critérios de certificação aos formandos - Avaliaram-se as competências profissionais adquiridas pelos formandos - O chefe de projecto realizou visitas mais regulares - Analisaram-se os dados, mas não se concretizou a actividade da introdução dos elementos numa base de dados	>> Todas as Actividades se concretizaram >> Taxa de certificação obtida por Curso: - Saúde na Pessoa Idosa – 100% - Aplicações de Apresentação Gráfica -87% - Psicologia da Velhice – 100% - Actividades Pedagógicas nas Creches e Jardins - 100% >> Taxa Global de Certificação – 97%

Objectivos	Meta	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Executar o projecto fisica e financeiramente a 100%	Até Dezembro de 2010	- Executou-se o projecto tal como previsto em candidatura - Inseriram os dados no SIIFSE - Inseriram os dados no SIGO, inclusive os de 2008 - Constituiu-se Dossier Técnico-Pedagógico e Contabilístico para cada curso - Realizou-se a 02/03/2010 um Pedido de Alteração ao POPH, para alterar o volume de horas por área de formação.	<i>Dado que neste semestre decorreram dois projectos, e do 2º apenas ocorreu uma acção, far-se-á apenas a avaliação do Projecto de 2008-2010</i> >> Taxa Global de Execução Física: 95,8% >> Taxa Global de Execução Financeira: 26% (Calculada em função da totalidade do financiamento para o ano) >> Todas as Actividades se concretizaram.
Nota: Esta Tipologia foi frequentada por 60 pessoas e envolveu 4 formadores. A taxa de execução física, ligeiramente abaixo da meta, prende-se com as faltas; uma desistência e uma reprovação (por excesso de faltas) ocorridas ambas no curso de "Aplicações de Apresentação Gráfica" o que se reflectiu na execução financeira, associado ao facto de que as despesas de funcionamento foram menores que o previsto, por se terem diluído pelos vários Projectos ocorridos neste Semestre. Prevê-se, ainda que o 2º semestre corrija de forma natural o desvio agora verificado.			
Monitorizar a taxa de desistências dos candidatos seleccionados para os cursos	Até Dezembro de 2010	- Definiu-se uma Grelha de critérios para registo da avaliação de selecção - Seleccionaram-se os formandos - Comunicou-se aos formandos a decisão de selecção - Definir um período entre a data de inscrição e a data de selecção dos formandos - Criou-se uma base de dados - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados	>> Por Curso: nº de candidatos seleccionados, mas que desistiram quando foram convocados: - Saúde na Pessoa Idosa Inscritos – 39 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 5 - Aplicações de Apresentação Gráfica Inscritos – 30 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 1 - Psicologia da Velhice Inscritos – 46 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 14 - Actividades Pedagógicas nas Creches e Jardins Inscritos – 23 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 2 >> Taxa Global – 37% >> Todas as Actividades se concretizaram

Objectivos	Meta	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Nota: Verificou-se que 37% das pessoas seleccionadas para a frequência de uma acção desistiram, ainda antes do curso começar. O que significa que as pessoas quando se inscrevem, nem sempre reflectem sobre a sua disponibilidade, nem sobre a validade para a sua profissão.			
Obter 90% de satisfação nível “ótimo”, por parte dos <u>formandos</u> , na avaliação das condições físicas de formação	Até Dezembro de 2010	- Reformularam-se as questões do questionário - Aplicaram-se os questionários - Criou-se uma base de dados - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados	>> Taxa de Satisfação com as condições físicas, obtida por Curso: - Saúde na Pessoa Idosa – 73% - Aplicações de Apresentação Gráfica – 29% - Psicologia da Velhice – 71% - Actividades Pedagógicas nas Creches e Jardins – 59% >> Taxa Global – 58% >> Todas as Actividades foram concretizadas
Obter 90% de satisfação nível “ótimo”, por parte dos <u>formadores</u> , na avaliação das condições físicas de trabalho	Até Dezembro de 2010	- Reformularam-se as questões do questionário - Aplicaram-se os questionários - Criou-se uma base de dados - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados	>> Taxa de Satisfação com as condições físicas, obtida por Curso: - Saúde na Pessoa Idosa – 100% - Aplicações de Apresentação Gráfica – 100% - Psicologia da Velhice – 100% - Actividades Pedagógicas nas Creches e Jardins – 100% >> Taxa Global – 100% >> Todas as Actividades foram concretizadas

Nota(¹):

Comparando o grau de satisfação dos formandos com o dos formadores, acerca das condições físicas, é notória a diferença.

No que se refere aos cursos ocorridos em Sta. Marta de Penaguião (2 cursos da área de geriatria) a sala reúne todas as condições de equipamento, espaço, conforto, e a maioria dos formandos considerou as condições óptimas, mas alguns consideraram adequadas.

O curso de “Aplicações de Apresentação Gráfica” decorreu na Junta de Freguesia da Régua e confirma-se a exiguidade de espaço, pelo que se mudou de local.

O curso “Actividades Pedagógicas nas Creches e Jardins de Infância” decorreu já noutra local, da Régua, num novo edifício, com equipamentos novos, que reúne boas condições, contudo os formandos consideraram o espaço e o mobiliário, maioritariamente “adequados” e não “óptimos”.

¹ - Os novos questionários de avaliação da satisfação dos formandos e dos formadores são iguais aos já mencionados no capítulo anterior – Tipologia dos cursos EFA.

Objectivos	Meta	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Obter 95% de avaliação nível “ <u>ótimo</u> ”, por parte dos <u>formandos</u> , relativamente ao apoio prestado pela A2000	Até Dezembro de 2010	- Previu-se a realização de 3 visitas de acompanhamento aos cursos de 25h e 5 visitas aos cursos de 50h - Reformularam-se as questões do questionário - Aplicaram-se os questionários - Criou-se uma base de dados - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados	>> Taxa de Satisfação com o apoio prestado pela A2000, obtida por Curso: - Saúde na Pessoa Idosa – 91% - Aplicações de Apresentação Gráfica – 31% - Psicologia da Velhice – 83% - Actividades Pedagógicas nas Creches e Jardins - 85% >> Taxa Global – 73% >> Todas as Actividades se concretizaram, e no que se refere às vistas de acompanhamento ultrapassou-se o previsto: - Saúde da Pessoa Idosa - 5 visitas - Aplicações de Apresentação Gráfica: 5 visitas - Psicologia da Velhice: 7 visitas - Actividades Pedagógicas nas Creches e Jardins: 6 visitas
Obter 95% de avaliação nível “ <u>ótimo</u> ”, por parte dos <u>formadores</u> , relativamente ao apoio prestado pela A2000	Até Dezembro de 2010	- Reformularam-se as questões do inquérito de Avaliação pelo formador - Aplicaram-se os questionários - Criou-se uma base de dados - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados	>> Taxa de Satisfação com o apoio prestado pela A2000, obtida por Curso: - Saúde na Pessoa Idosa – 100% - Aplicações de Apresentação Gráfica – 100% - Psicologia da Velhice – 100% - Actividades Pedagógicas nas Creches e Jardins – 100% >> Taxa Global – 100% >> Todas as Actividades se concretizaram
Nota: Relativamente aos formadores o objectivo concretizou-se. Quanto aos formandos: no curso “Aplicações de Apresentação Gráfica” a avaliação do Apoio prestado pela A2000, realizada pelos formandos, revela um grau de satisfação negativo de 46%. A insatisfação com as condições físicas da sala e o facto de a A2000 não lhes ter providenciado outra sala é a principal justificação. Nos restantes cursos, predominou a avaliação de nível “Ótimo”, mas também surgiram algumas “Adequado”. Assim, a taxa global de satisfação dos formandos, quanto ao apoio da A2000 foi de 73%.			

Objectivos	Meta	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Obter 100% de satisfação “nível máximo” na avaliação do desempenho do formador	Até Dezembro de 2010	- Seleccionaram-se 4 formadores, recorrendo à bolsa de formadores da A2000 - Estabeleceu-se uma Grelha de Critérios de avaliação selectiva dos formadores - Reformularam-se as perguntas do questionário - Aplicaram-se os questionários - Criou-se uma base de dados - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados - Redefiniram-se os critérios de selecção dos formadores	>> Taxa de Satisfação obtida por Curso: - Saúde na Pessoa Idosa – 96% - Aplicações de Apresentação Gráfica – 81 % - Psicologia da Velhice – 98% - Actividades Pedagógicas nas Creches e Jardins – 96% >> Taxa Global – 93% >> Todas as Actividades se concretizaram
Obter 90% de satisfação “Ótimo”, por parte dos formandos, na avaliação dos Métodos e Técnicas Pedagógicas ⁽²⁾	Até Dezembro de 2010	- Reformularam-se as questões do questionário - Aplicaram-se os questionários - Criou-se uma base de dados - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados - Ministrou-se a formação recorrendo a métodos e técnicas motivadoras e adequadas à população	>> Taxa de satisfação obtida por Curso: - Saúde na Pessoa Idosa – 87% - Aplicações de Apresentação Gráfica – 79% - Psicologia da Velhice – 98% - Actividades Pedagógicas nas Creches e Jardins – 97% >> Taxa Global – 90% >> Todas as Actividades se concretizaram >> Melhorias: - Os formadores devem fazer, no início da formação, um levantamento das expectativas e uma clara exposição dos objectivos do curso, para estabelecerem uma relação pedagógica assente na objectividade da formação.

Nota:

Os 4 cursos envolveram 4 formadores. Dois cursos foram ministrados por um par pedagógico que dividiu os temas entre si – isto é, os mesmos dois formadores ministraram “Saúde na Pessoa Idosa” e “Psicologia da Velhice”.

Nos dois primeiros cursos, os formadores, foram avaliados por um questionário onde apenas um critério se referia aos Materiais Pedagógicos; nos dois últimos cursos, os formadores foram avaliados pelo novo questionário que envolve 2 critérios “Adequação das actividades pedagógicas” e “Adequação e qualidade do Material Pedagógico” o que se reflecte no cálculo estatístico, justificando, em parte, as menores taxas dos dois primeiros cursos, pois por exemplo as formadoras do 1º curso foram-no também as do 3º curso e

² - Este Objectivo não estava previsto no Plano de Acção, mas considerou-se importante monitorizar.

Objectivos	Meta	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Nota (cont.): os seus métodos e técnicas não foram muito diferentes, contudo houve uma diferença de 10% na avaliação dessa área. Os Objectivos previstos não se concretizaram, apesar de terem uma percentagem elevada. Foi nos critérios que se prendem com a relação do formador com o formando ("Respeito, pelo ritmo de aprendizagem", "Clareza de exposição dos conteúdos" - que frequentemente passa pela adequação do vocabulário do cliente) que se notou avaliações positivas, mas não de nível "ótimo".			
Avaliar a aplicabilidade dos conhecimentos adquiridos na formação, no local de trabalho dos formandos empregados³⁾	90% de avaliações positivas	- Reformularam-se as questões do inquérito - Aplicaram-se os questionários - Criou-se uma base de dados - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados	Foram monitorizados todos os cursos ocorridos entre Outubro/08 e Dezembro/09, o que envolveu 42 cursos, 187 pessoas (629 ex-formandos). Foram contactados telefonicamente todos os ex-formandos, mas apenas se obteve 120 respondentes. Significa que respondeu 64% dos ex-formandos. O novo questionário permite avaliar várias variáveis, assim: - 67% dos inquiridos está empregado, destes, 98% considerou a formação útil, porque: * 76% aumentou os conhecimentos profissionais * 26% aumentou a cultura Geral * 21% aumentou o desenvolvimento pessoal * 13 % considerou aplicável os conhecimentos à sua vida profissional * 65% referiu que a formação foi totalmente ao encontro das suas expectativas. >> Todas as Actividades se concretizaram

³ - Este Objectivo não estava previsto no Plano de Acção, mas considerou-se importante monitorizar.

Objectivos	Meta	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
			>> Melhorias Averiguar os motivos de apenas 13% dos formandos considerarem a formação aplicável à sua vida profissional. Na próxima Inquirição destacar esta questão no Questionário.
Nota: Entre Outubro de 2008 e Dezembro de 2009 decorreram 42 cursos que abrangeram 629 formandos, mas como algumas pessoas frequentam mais do que um curso, foram envolvidas 198 pessoas. Contactaram-se as 198 pessoas, mas nem todas estavam disponíveis, pelo que se realizaram 120 inquéritos. Relativamente ao Objectivo específico percebe-se que apenas 13% dos formandos empregados considerou os conteúdos aplicáveis à sua vida profissional. O questionário não nos permite averiguar as razões desta afirmação.			

4.3 Análise das Desistências/Rescisões/Reprovações

- Um formando reprovou por faltar mais de 5% das horas de formação, pelo que o formador considerou que não concretizou todos os objectivos formativos;
- Ocorreu uma desistência, o formando alegou motivos de incompatibilidade de horário.

4.4 Constrangimentos e Melhorias específicos da Tipologia 2.3

4.4.1 Constrangimentos

Neste semestre notaram-se constrangimentos nas seguintes áreas:

- **Salas de Formação**
 - Na Régua a sala de informática era pequena, quando era possível utilizava-se uma outra sala maior, mas isso dependia da disponibilidade desse espaço – neste semestre nunca esteve disponível.
- **Serviços da A2000**
 - Nos locais fora do concelho, o Técnico Responsável pelo acompanhamento das Acções não está diariamente presente. Procura-se contrabalançar esta questão recorrendo a formadores com quem a A2000 trabalha há mais tempo e em quem confia. Contudo constata-se a necessidade de aumentar a frequência das visitas daquele Técnico aos locais de formação.
- **Percursos Formativos**
 - Os formandos referiram como constrangimento o facto da formação diária - 5 dias por semana - ser muito cansativa.

4.4.2 Melhorias

Pelas áreas referenciadas nos constrangimentos, impunham-se as seguintes melhorias:

- **Salas de Formação**
 - A sala de Informática da Junta de Freguesia da Régua era pequena. Procurou-se outro local e a partir de Junho/10 a formação já decorreu em novas instalações.
- **Serviços da A2000**
 - A proposta de aumentar a frequência das “visitas” da Chefe de Projecto aos locais de formação, para criar uma maior uniformidade de procedimentos e permitir aos formandos a expressão mais regular das suas dúvidas, sugestões ou reclamações já se implementou a partir de Junho, com a introdução de um novo elemento a trabalhar neste Projecto formativo.
- **Percursos Formativos**
 - Das formações deste semestre, apenas uma decorreu 5 dias por semana, as restantes decorreram 4 dias.
- **Questionário**
 - Reformular o questionário de avaliação do impacto da formação, por forma a averiguar melhor a razão os formandos não consideram aplicável à sua profissão os conhecimentos adquiridos na formação.

ACÇÃO 3: EIXO 6 do POPH - Cidadania, Inclusão e Desenvolvimento Social: Tipologia de Intervenção 6.1 – Formação para a Inclusão

1. FINALIDADE

A finalidade desta tipologia é o desenvolvimento de competências profissionais, sociais e pessoais junto de grupos excluídos ou socialmente desinseridos, com vista à integração ou conclusão de acções de formação que confirmem certificação e/ou a reintegração no mercado de trabalho.

2. ACÇÕES PREVISTAS e EXECUTADAS

Em candidatura, estava previsto para este semestre o início, a 1 de Maio, de um Projecto com 7 acções. Todavia, o POPH notificou a 12/03/2010 que apenas foram aprovadas 6, pelo que, neste semestre, se iniciou uma acção de formação: **Treino de Competências Pessoais e Sociais**.

Realizou-se um Pedido de Alteração para colocar as novas datas de execução e solicitou-se, também o “desdobramento” de um curso (Informática) que tinha 450 horas em 5 cursos.

3. CRONOGRAMA

O curso de “Treino de Competências Pessoais e Sociais” decorreu todos os dias úteis entre as 14h e as 17h, na cidade de Peso da Régua, tal como o previsto.

Segue-se a descrição dos dados cronológicos e de execução física, até há data, da acção de formação decorrida neste 1º semestre de 2010:

Quadro I – Curso de Formação

Curso	Local	Início e Fim	Nº de Dias	Nº Horas Monitoradas	Volume Executado	Volume Previsto
Treino de Competências Pessoais e Sociais	Peso da Régua	14-06-2010 03-08-2010	13	39h	564h	585h

4. EXECUÇÃO FÍSICA

4.1 Público-Alvo

A candidatura a esta Tipologia prevê a intervenção junto de três públicos-alvo distintos:

- Crianças e Jovens com idade dos 12 aos 20 anos
- Adultos com baixas habilitações e desempregados – preferencialmente do género feminino
- Toxicodependentes em recuperação

Porém, neste semestre apenas ocorreu formação para este último público-alvo (Toxicodependentes em recuperação), num total de 15 formandos.

Quadro II - Distribuição da População, por habilitações no momento de ingresso no curso

Formandos por Habilitações		Admitidos	Desistentes
Inferior ao 1º Ciclo	H	1	1
	M	0	0
	TOTAL	1	1
1º ciclo (4º ano)	H	2	0
	M	0	0
	TOTAL	2	0
2º ciclo (6º ano)	H	6	0
	M	0	0
	TOTAL	6	0
3º ciclo (9º ano)	H	4	0
	M	1	0
	TOTAL	5	0
Secundário	H	1	0
	M	0	0
	TOTAL	1	0
TOTAIS	H	14	1
	M	1	0
	TOTAL	15	1

Quadro III - Distribuição da População, por faixa etária

Formandos por Grupo Etário		Admitidos	Desistentes
25 – 34	H	2	0
	M	0	0
	TOTAL	2	0
35 – 44	H	9	1
	M	1	0
	TOTAL	10	1
45 – 49	H	3	0
	M	0	0
	TOTAL	3	0
TOTAL	H	14	1
	M	1	0
	TOTAL	15	1

Quadro IV - Distribuição da População, por faixa Situação Face ao Emprego

Formandos por Situação face ao emprego		Admitidos	Desistentes
Desempregados à procura do 1º Emprego	H	13	0
	M	1	0
	TOTAL	14	0
Desempregados à procura de novo emprego – DLD	H	1	1
	M	0	0
	TOTAL	1	1
TOTAIS	H	14	1
	M	1	0
	TOTAL	15	1

ANÁLISE DOS QUADROS II, III, IV

Este grupo caracteriza-se por todos os formandos serem toxicodependentes em recuperação. Constituído por 14 homens (93%) e uma mulher; revela que 40% dos elementos tem o 2º Ciclo e 33% o 3º Ciclo de escolaridade. Com idades compreendidas entre os 34 e os 47 anos, predomina a faixa etária dos 35-44 anos com 71%.

A maioria é desempregado à procura do 1º emprego (93%) e todos, excepto 1, é beneficiário de RSI (93%).

4.2 Objectivos Específicos Concretizados

Objectivos	Meta	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Divulgar a Tipologia	Até Dezembro de 2010	- Divulgou-se o início do Projecto no site da A2000 e junto da Segurança Social – Serviço Local da Régua. - Publicaram-se 4 notícias sobre a Tipologia no site e na Newsletter da A2000.	>> Todas as Actividades se concretizaram
Monitorizar a assiduidade dos formandos	95%	- Os formandos foram seleccionados pela Equipa de RSI da Régua, de acordo com os critérios apresentados pela A2000 - Recolheu-se mensalmente a assiduidade - Criou-se uma base de dados - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados - Explicaram-se aos formandos o limite de faltas possível e quais as consequências quando estas são ultrapassadas	>> Taxas de Assiduidade obtida: 96%

Objectivos	Meta	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
(cont.) Monitorizar a assiduidade dos formandos		- Advertiu-se por escrito 1 formando quando atingiu 50% das faltas permitidas	
Monitorizar a taxa de rescisão de contratos	5% ⁽⁴⁾	- Celebraram-se 15 contratos de formação - Registou-se 1 desistência - Acompanhou-se a integração dos formandos na formação, realizaram-se 2 atendimentos - Apoiou-se os formandos ao longo do seu processo formativo	>> Taxa de Rescisão – 7% >> Todas as actividades previstas foram concretizadas
Executar física e financeiramente o projecto	100%	- Realizou-se um Pedido de Alteração ao POPH, a 20/05/2010, para alteração das datas de início dos cursos - Recrutou-se um formador interno e 2 externos para ministrarem a formação - Iniciou-se a execução do projecto tal como o previsto no Pedido de Alteração - Inseriram-se os dados no SIIFSE	>> Taxa de Execução Física - 96,4% >> Taxa de Execução Financeira, face ao previsto para 2010 – 21% (Calculada em função da totalidade do financiamento para o ano)

NOTA:

A taxa de execução abaixo dos 100% tem a ver com as faltas dos formandos.

A acção Treino de Competências Pessoais e Sociais, dado ter iniciado no final do semestre, encontra-se ainda em curso, pelo que não se pode fazer uma avaliação plena dos objectivos previstos em Plano de Acção. Também, não foi efectuada nenhuma avaliação, excepto a avaliação contínua das aprendizagens, realizada pelo formador.

4.3 Análise das Desistências/Rescisões

Neste período ocorreu uma desistência, confirmada apenas no fim do mês de Junho. O formando abandonou a formação alegando incompatibilidade com os colegas do grupo, pois como todos já se conheciam, alguns tinham problemas pessoais anteriores, que re-surgiram no grupo gerando conflito físico.

⁴ - Constatou-se que como cada curso tem 15 pessoas, se considerarmos a taxa mínima de rescisão – 1 pessoa por curso – esta será de 7%, portanto o objectivo não poderá ser 5%.

4.4 Constrangimentos e Melhorias específicos da Tipologia 6.1

4.4.1 Constrangimentos

- Este grupo devido à problemática comum a todos os elementos, foi um grupo muito frágil nas relações que estabeleceu, pois devido aos handicaps emocionais dos seus elementos a sua gestão foi muito exigente para os formadores.
- A selecção dos elementos foi realizada pela Equipa de RSI, mas houve alguns aspectos que não foram atendidos.

4.4.2 Melhorias

- Quanto ao primeiro constrangimento, aquela é uma realidade incontornável, pelo que não há nada a fazer, até porque os formadores conseguiram lidar com o grupo muito bem.
- Relativamente à selecção, da próxima vez será importante que a Chefe de Projecto participe na entrevista de selecção, para avaliar alguns aspectos, por exemplo: motivação para aprender, disponibilidade.

ACÇÃO 4: EIXO 6 do POPH - Cidadania, Inclusão e Desenvolvimento Social: Tipologia de Intervenção 6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência ou Incapacidade

1. FINALIDADE

A finalidade desta tipologia de intervenção é promover acções que visem a aquisição e o desenvolvimento de competências profissionais, tendo em vista potenciar a empregabilidade das pessoas com deficiência ou incapacidade, orientadas para o exercício de uma actividade no mercado de trabalho.

2. ACÇÕES PREVISTAS e MINISTRADAS

Previu-se ministrar formação em duas áreas:

- Serviços Pessoais e à Comunidade
- Serviços de Hotelaria e restauração

a ser frequentadas por 28 formandos, dos quais 17 provinham de 2009.

A notificação da aprovação ocorreu a 10/03/2010. Realizaram-se entretanto dois Pedidos de Alteração (a 20/04 e a 06/05/2010), à candidatura prevista para ajustá-la à realidade das desistências e substituições.

Em candidatura foram previstas nove acções de continuidade e uma a iniciar em Janeiro, a decorrerem em Sta. Marta de Penaguião.

Os 17 formandos provenientes do ano de 2009 encontram-se em fases diferentes do percurso formativo, pelo que as Unidades formativas são diferentes, o que obrigou a constituir nove acções formativas de continuidade, distintas. A décima acção era para um novo grupo a seleccionar.

3. CRONOGRAMA

Todos as acções decorreram em Sta. Marta de Penaguião, de Segunda a Sexta-Feira, entre as 10 e as 17 horas, com uma hora de intervalo para almoço e dois intervalos de 15 minutos cada, um de manhã e outro de tarde.

Segue-se a descrição dos dados cronológicos e de execução física, das acções de formação decorridas neste 1º semestre de 2010:

Quadro I – Acções de Formação (dados cronológicos e de exequibilidade)

Cursos	Formandos abrangidos	Início e Fim	Nº de Dias	Horas Monitoradas	Volume Previsto	Volume Executado
1- Serviços Pessoais e à Comunidade I	1	04/01/2010 15/10/2010	119	714h	714h	672h
2- Serviços Pessoais e à Comunidade II	1	04/01/2010 27/10/2010	119	714h	714h	702h
3- Serviços Pessoais e à Comunidade III	1	04/01/2010 03/11/2010	119	714h	714h	708h
4- Serviços de Hotelaria e Restauração	1	04/01/2010 25/11/2010	119	714h	714h	670h

Cursos	Formandos abrangidos	Início e Fim	Nº de Dias	Horas Monitoradas	Volume Previsto	Volume Executado
5- Serviços Pessoais e à Comunidade IV	4	04/01/2010 31/12/2010	119	714h	2856h	2729h
6- Serviços Pessoais e à Comunidade V	1	04/01/2010 31/12/2010	119	714h	714h	714h
7- Serviços de Hotelaria e Restauração VI	2	04/01/2010 31/12/2010	119	714h	1428h	1392h
8- Serviços de Hotelaria e Restauração VII	3	04/01/2010 31/12/2010	119	714h	2142h	2074h
9- Serviços de Hotelaria e Restauração VIII	2	04/01/2010 31/12/2010	119	714h	1554h	1441,5h
10- Serviços Pessoais e à Comunidade IX	4	04/01/2010 31/12/2010	119	714h	2856h	2830,5h
11- Serviços Pessoais e à Comunidade X	6	08/03/2010 31/12/2010	77	462h	2610h	2523,5h
12- Serviços Pessoais e à Comunidade XI	3	06/04/2010 31/12/2010	58	360h	600h	567h
Total	29			7962h	17616h	17023,5h

Análise do Quadro I:

Este Quadro apresenta as 12 ações de formação que decorreram, neste semestre, na sequência de dois Pedidos de Alteração realizados para substituir formandos que rescindiriam/desistiram. Estes 12 cursos envolvem 28 formandos.

Como se pode verificar há ações com apenas 1 formando, pois cada ação reúne apenas os formandos que vão realizar o mesmo percurso. Esta disparidade de percursos, deve-se às diferentes datas de início ou fim, tal ocorre devido à substituição dos formandos quando estes desistem ou são integrados profissionalmente. Quando entra um novo elemento para a vaga ocorrida, desenha-se um novo percurso adequado ao perfil de entrada do formando. Obviamente que há Unidades formativas em comum, pelo que os formandos, neste semestre, foram agrupados em 4 turmas conforme a similitude dos percursos.

4. EXECUÇÃO FÍSICA

4.1 Público-Alvo

Todos os clientes deste Programa de Formação são Inativos, com deficiência ou incapacidade e idade legal para trabalhar. As seis ações previstas envolviam 28 formandos, porém devido a desistências ocorridas neste semestre o total de formandos que frequentaram esta Tipologia de Intervenção foi de 29. Por conseguinte, realizou-se um Pedido de Alteração para substituição dos 4 formandos desistentes por outros.

Seguem-se os quadros representativos da população-alvo ao nível das habilitações, faixa etária, tipo de deficiência.

Quadro II - Distribuição da População, por faixa etária

Formandos por Grupo Etário		Transitados de 2009	Admitidos em 2010	Desist./Resc.
15 - 19	H	5	2	2
	M	1	1	1
	TOTAL	6	3	3
20 - 24	H	1	2	0
	M	1	2	0
	TOTAL	2	4	0
25 - 34	H	0	1	0
	M	4	3	1
	TOTAL	4	4	1
35 - 44	H	1	0	0
	M	3	1	0
	TOTAL	4	1	0
45 - 49	H	1	0	0
	M	0	0	0
	TOTAL	1	0	0
Total	H	8	5	2
	M	9	7	2
	TOTAL	17	12	4

Quadro III - Distribuição da População, por Habilitação

Formandos por Habilitações à entrada		Transitados de 2009	Admitidos em 2010	Desist./Resc.
Pré-escolar	H	0	0	0
	M	1	2	1
	TOTAL	1	2	1
1º ciclo (4º ano)	H	0	0	0
	M	3	1	0
	TOTAL	3	1	0
2º ciclo (6º ano)	H	2	1	0
	M	0	3	1
	TOTAL	2	4	1
3º ciclo (9º ano)	H	4	4	2
	M	4	1	0
	TOTAL	8	5	2
Ensino Secundário	H	2	0	0
	M	1	0	0
	TOTAL	3	0	0
Total	H	8	5	2
	M	9	7	2
	TOTAL	17	12	4

Quadro IV - Distribuição da População, por tipo de deficiência /incapacidade

Formandos por Tipo de Deficiência/Incapacidade		Transitados de 2009	Admitidos em 2010	Desist./Resc.
Intelectual	H	5	5	2
	M	3	6	2
	TOTAL	8	11	4
Psicológica	H	1	0	0
	M	0	0	0
	TOTAL	1	0	0
Auditiva	H	1	0	0
	M	2	1	0
	TOTAL	3	1	0
Muscúlo-Esquelética	H	0	0	0
	M	3	0	0
	TOTAL	3	0	0
Funções Gerais, Sensitivas e outras	H	0	0	0
	M	1	0	0
	TOTAL	1	0	0
Outros Órgãos	H	1	0	0
	M	0	0	0
	TOTAL	1	0	0
Total	H	8	5	2
	M	9	7	2
	TOTAL	17	12	4

ANÁLISE DOS QUADROS II, III, IV

O grupo de 29 formandos que frequentou esta Tipologia de intervenção, foi muito heterogéneo, sendo maioritariamente feminino (55%), os seus elementos possuíam idades compreendidas entre os 16 e os 45 anos; com escolaridade distribuída pelos vários níveis, entre o analfabetismo (10%) e o ensino Secundário (10%), tendo problemas diversos distribuídos por seis classes nosológicas.

Este grupo tem 17 indivíduos que transitaram de 2009 para 2010, pois ainda não concluíram as 2900 horas do seu percurso formativo.

Assim, em termos mais específicos, este grupo caracterizou-se por ter:

- 31% dos elementos com idade compreendida entre os 16-19 anos, sendo esta faixa a predominante no grupo, por sua vez nela prevalecem os homens (78%)
- Em 2º lugar a faixa etária dos 25-34 (28%) e, nesta predominarem as mulheres (78%)
- Predomínio, ao nível da escolaridade, do 3º Ciclo - 45%. No seio destas 13 pessoas, prevalecem os homens (62%)
- Em 2º lugar, ao nível da escolaridade, o 2º Ciclo - 21% - sendo 50% do género feminino.
- Predomínio, em ambos os sexos, da Deficiência Intelectual - 66%.
- Em 2º lugar, a Deficiência Auditiva (14%).

À data da realização deste Relatório, devido a 3 rescisões ocorridas entre Maio e Junho, encontram-se a frequentar formação 25 pessoas e não 28, como o esperado. Tal situação será reposta em Julho.

4.2 Objectivos Específicos Concretizados

Objectivos	Meta	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Divulgar o Projecto ⁽⁵⁾	Até Dezembro de 2010	- Publicaram-se no site e na Newsletter 5 notícias sobre as actividades efectuadas pelos formandos desta Tipologia	>> Melhoria: - Constituição de portfólio do Projecto - Criar documento de registo dos locais onde se divulgou o Projecto
Monitorizar a assiduidade dos formandos	95%	- Recolheu-se mensalmente a assiduidade - Criou-se uma base de dados - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados - Explicou-se aos formandos e significativos o limite de faltas possível e quais as consequências quando estes são ultrapassadas - Advertiu-se por escrito 3 dos formandos/significativos quando estes atingiram 50% das faltas permitidas	- Os formandos faltaram 592,5 horas >> Taxa de Assiduidade - 97% >> Todas as Actividades previstas foram concretizadas
Monitorizar a taxa de rescisão de contratos de formação	5%	- Celebraram-se 29 contratos de formação profissional - Criou-se uma base de dados - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados	- Registaram-se 4 rescisões – 9% acima do objectivo previsto >> Taxa Global de Rescisão no Projecto – 14% >> Todas as Actividades previstas foram concretizadas
Executar física e financeiramente o projecto	100%	- Seleccionaram-se 12 formandos - Remodelou-se a Grelha com os critérios de selecção - Realizaram-se 21 entrevistas de selecção e respectivo preenchimento do Dossier Psicossocial - Realizaram-se 5 Avaliações Intelectuais - Executou-se o projecto tal como o expresso no Pedido de Alteração de 6 de Maio/10	>> Taxa Global de Execução Física - 85% >> Taxa Global de Execução Financeira – 42% (Calculada em função da totalidade do financiamento para o ano)

⁵ - Este Objectivo não estava previsto no Plano de Acção, mas considerou-se importante a sua introdução para monitorização.

Objectivos	Meta	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
(Cont.) Executar física e financeiramente o projecto	100%	- Realizaram-se 2 Pedidos de Alteração (a 20/04 e 06/05/2010) devido a desistências de formandos e respectivas substituições. Foi também ajustada a estrutura de custos - Constituiu-se os Dossier Técnico-Pedagógico e Contabilístico - Inseriram-se os dados no SIIFSE	>> Melhoria: Diminuir o lapso de tempo entre a saída e a substituição dos formandos. Realizar as entrevistas de selecção com maior frequência, para manter uma lista de espera já seleccionada.
Nota: Efectuaram-se 29 contratos de formação, pois ocorreu uma rescisão no final de Janeiro que envolveu uma substituição. Entre Maio e Junho ocorreram mais 3 rescisões, gerando 3 vagas, as quais, à data, ainda não foram preenchidas, pois pretende-se que tal ocorra em Julho. Assim, adicionando as faltas dadas pelos formandos, mais os períodos de tempo entre a saída e a substituição daqueles que rescindiram, obtém-se um nº de 2969 horas de ausência à formação. Este é o motivo da taxa de Execução Física se apresentar 15% abaixo do objectivo previsto. A Execução Financeira encontra-se 8% abaixo do esperado.			
Obter 95% de taxa de certificações	Até ao final de 2010	Não aplicável	
Obter 90% de Integrações profissionais	Até ao final de 2010		
Nota: Neste 1º Semestre nenhum formando terminou, pelo que não se poderá avaliar os objectivos de certificação e integração.			
Obter 90% de satisfação “ótimo” dos formandos na avaliação das condições físicas de formação	Até Dezembro de 2010	- Reformularam-se as questões do questionário - Aplicaram-se os questionários - Criou-se uma base de dados - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados	>> Taxa de Satisfação de nível “Ótimo”: 44% >> Todas as Actividades se concretizaram
Obter 90% de satisfação “ótimo” dos formadores na avaliação das condições físicas de trabalho	Até Dezembro de 2010	- Reformularam-se as questões do questionário - Aplicaram-se os questionários - Criou-se uma base de dados - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados	>> Taxa de Satisfação de nível “Ótimo”: 73% >> Todas as Actividades foram concretizadas

Objectivos	Meta	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Nota: O Objectivo não se concretizou. No que se refere aos formandos predominou a Satisfação de nível “Adequado” com 46% - não há avaliações negativas, existem pessoas que não responderam – alguns formandos com défice intelectual referiram não saber responder a algumas questões. O Critério com menor valoração foi a “Acústica”. Averiguou-se junto dos formandos, o motivo desta queixa, concluiu-se que não tem a ver com as condições acústicas da sala, mas com o facto, dos formandos falarem/interromperem quando o formador está a explicar. Quanto aos formadores, apesar da Satisfação de nível “Ótimo” ser maior, ainda há aspectos que gostariam de ver melhorados: o facto das salas necessitarem de luz artificial para terem a luminosidade óptima, e o espaço da cozinha, apesar de novo precisaria de ser maior.			
Obter 95% de avaliação “ótimo” dos formandos relativamente ao apoio prestado pela A2000	Até Dezembro de 2010	- Reformularam-se as perguntas do questionário - Aplicaram-se os questionários - Criou-se uma base de dados - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados	>> Todas as Actividades previstas foram concretizadas Efectuaram-se: * 195 acompanhamentos a formandos em FPCT * 45 atendimentos a significativos * 5 acompanhamentos ao médico >> Taxa de Satisfação de nível “Ótimo” – 59%
Obter 95% de avaliação “ótimo” dos formadores relativamente ao apoio prestado pela A2000	Até Dezembro de 2010	- Reformularam-se as perguntas do questionário - Aplicaram-se os questionários - Criou-se uma base de dados - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados	>> Taxa de Satisfação de nível “Ótimo” – 50% >> Todas as Actividades previstas foram concretizadas
Nota: Os objectivos não se concretizaram. Quanto à avaliação realizada pelos formandos: As suas respostas, em cada critério avaliado relativamente ao Apoio da A2000, são predominantemente de nível “Ótimo”, e em 2º lugar de nível “Adequado”, excepto no critério “Outras Ocorrências” em que 50% dos formandos não respondeu – provavelmente por não conseguir enquadrar neste conceito todos os apoios/acompanhamentos prestados esporádica e imprevisivelmente. O critério “pagamento das Bolsas” obteve apenas 48% de respostas “Ótimo” e os formandos justificaram este valor referindo que as bolsas têm um valor muito baixo – neste critério a A2000 foi penalizada por algo que não é responsável, pois prende-se com o Regulamento do Projecto. Relativamente à avaliação dos formadores: as suas respostas situam-se nos níveis “Adequado” e “Ótimo”, contudo no critério “Pagamento de Honorários” revelam algum descontentamento no que se refere aos valores auferidos e no critério “Outras Ocorrências” também predomina o nível “Adequado”.			

Objectivos	Meta	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Obter 100% de respostas avaliação de nível "4", na avaliação do desempenho do formador	Até Dezembro de 2010	- Reformular as questões do inquérito - Aplicar os questionários - Criar uma base de dados - Inserir os dados - Analisar os dados	- Percentagem de respostas de nível "4", na Avaliação do desempenho dos formadores, efectuada pelos formandos – 70% - Percentagem de respostas de nível "4", na Avaliação do desempenho dos formadores, efectuada pelo Chefe de Projecto – 39% - Percentagem de respostas de nível "4", na Auto-avaliação do desempenho efectuada pelos 3 formadores – 40%
Obter 90% de respostas de avaliação de nível "4" por parte dos formandos, na avaliação dos Métodos e Técnicas Pedagógicas ⁽⁶⁾	Até Dezembro de 2010	- Ministrou-se Formação Profissional valorizando a componente prática: * Formação Prática Simulada: 722 horas * Formação Teórica: 1072h * Formação Prática em Contexto de trabalho: 1776h - Realizaram-se 12 visitas de estudo - Participou-se em 3 eventos da comunidade - Realizaram-se 6 reuniões pedagógicas	- Percentagem de respostas de nível "4", na Avaliação dos Métodos Técnicas usados pelos formadores, efectuada pelos formandos – 73% - Percentagem de respostas de nível "4", na Avaliação dos Métodos Técnicas usados pelos formadores, efectuada pelo Chefe de Projecto – 50% - Percentagem de respostas de nível "4", na Auto-avaliação dos Métodos Técnicas, efectuada pelos 3 formadores – 33% >> Todas as Actividades se concretizaram >> Melhorias Utilizar a metodologia do Tema de Vida/Questão Geradora/ Actividades Integradoras, para aumentar a articulação e partilha entre formadores, por forma a uniformizarem mais os procedimentos, a relação com os formandos e as técnicas utilizadas.

Nota:

Os objectivos não se concretizaram.

Neste semestre alterou-se a forma de avaliação de desempenho dos formadores, criaram-se 3 questionários: um de Auto-avaliação com 19 critérios; um para os formandos com 11 critérios, outro para o Chefe de Projecto também com 11 critérios, mas apenas com 4 critérios em comum com os formandos. Os critérios dos inquéritos do formando e do Chefe de Projecto, são comuns ao inquérito de Auto-avaliação. Permitindo o cruzamento de informação.

Nas Auto-avaliações dos 3 formadores e nas avaliações do Chefe de Projecto predominaram as respostas de nível "3".

Nas avaliações realizadas pelos formandos predominaram as respostas de nível "4", e apenas um formador teve respostas com nível "2" no critério "Respeita o ritmo de aprendizagem".

Para tentar ultrapassar a heterogeneidade dos formandos e as idiossincrasias dos formadores introduziu-se a realização de um Plano Individual de Intervenção, efectuado com cada formando e o seu significativo.

⁶ - Este Objectivo não estava previsto no Plano de Acção, mas considerou-se importante a sua introdução para monitorização.

Objectivos	Meta	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Monitorizar o grau de satisfação das Entidades com o trabalho da TAI⁽⁷⁾	Até Dezembro de 2010	- Concebeu-se um questionário para inquirir as entidades que proporcionam FPCT - Aplicou-se o questionário a 8 entidades	>> Taxa de satisfação, das entidades, com o apoio prestado pela TAI – 96%
Monitorizar o grau de satisfação dos Formandos com o trabalho da TAI	Até Dezembro de 2010	- Concebeu-se um questionário para inquirir as entidades que proporcionam FPCT - Aplicou-se o questionário a 8 entidades	>> Taxa de satisfação, dos formandos, com o apoio prestado pela TAI: Totalmente satisfeitos: 50% Satisfeitos em parte: 40%
Realizar Prospeção de locais para estágio e/ou integração profissional	Até Dezembro de 2010	- Efectuaram-se 45 prospeções	- Estabeleceram-se 14 novos Protocolos com entidades/ empresas para permitir a realização de Formação Prática em Contexto de Trabalho (FPCT)
Nota: A prospeção é muito importante, não apenas para permitir aos formandos entrar em contacto com a realidade profissional, mas também para facilitar a integração no mercado de trabalho.			

4.3 Análise das Desistências/Rescisões

No capítulo de caracterização do público-alvo, desta Tipologia, verificou-se que predominam os formandos com Deficiência Intelectual (66%). O seu Perfil reúne elevada imaturidade, instabilidade emocional e comportamental, dificuldades na tomada de decisão, dificuldade em adaptar-se a ambientes com regras o que justifica em parte a rescisão dos 4 formandos.

Assim,

- 1 rescindiu porque a Comissão de Protecção de Crianças e Jovens o retirou da família e o internou numa instituição.
- 1 rescindiu, pois a família internou-o num centro de reabilitação de toxicodependentes.
- 1 desistiu por instabilidade emocional, associada ambiente familiar complexo.
- 1 rescindiu por excesso de faltas à formação, por motivos de prestação de cuidados aos filhos menores que manifestaram doença.

Nestes 4 casos foi impossível prever o que poderia acontecer, pelo que não se antevêm medidas possíveis para evitar estas situações.

⁷ - Estes 3 Objectivos, relacionados com o TAI (Técnico de Acompanhamento e Inserção) não estavam previstos no Plano de Acção, mas considerou-se importante a sua introdução para monitorização.

4.4 Constrangimentos e Melhorias específicos da Tipologia 6.2 - Qualificação das Pessoas com Deficiência ou Incapacidade

4.4.1 Constrangimentos

Salientam-se os factores que constituem constrangimento ao pleno sucesso do processo formativo:

- As limitações impostas pelo Regulamento da própria Tipologia (imposição de horas de formação em sala para formandos que não têm capacidade de aprendizagem de conceitos abstractos) que provoca insatisfação nos formandos, pois são expostos a uma situação frustrante de insucesso constante; por sua vez o tempo de 2900h pode ser curto para alguns formandos que precisam de maior preparação para a inserção profissional. O novo Regulamento levanta questões metodológicas, pois a obrigatoriedade de formação em sala para alguns formandos é um factor de grande desmotivação.
- A mudança legislativa que retirou os apoios do IEFP às entidades empregadoras de pessoas com deficiência, o que dificulta a sua contratação, logo o sucesso da formação profissional.
- O grupo de formandos que tem uma percentagem elevada de elementos muito jovens cuja imaturidade é factor de indisciplina e aparecimento de comportamentos disruptivos (consumos de substâncias ilícitas, inclusive).
- O procedimento relativo à selecção, tal qual se está a executar, pode retardar o ingresso de formandos que entram em substituição dos desistentes.

4.4.2 Melhorias

Quanto às limitações colocadas pelo Regulamento da Tipologia e pela Legislação não há como contornar, pelo que se propõem melhorias apenas nos aspectos que estão ao alcance da A2000.

- Melhorar e sistematizar as formas de divulgação: criação de Portfólio do projecto e criação de documento de registo dos locais onde se divulgou o Projecto.
- A melhor forma de lidar com a heterogeneidade dos formandos é o recurso ao Plano Individual de Intervenção, pois permite a plena participação do formando na definição do seu projecto de vida, na valorização do seu potencial e na responsabilização pelo seu comportamento.
- Utilizar a metodologia do Tema de Vida/Questão Geradora/ Actividades Integradoras, para aumentar a articulação e partilha entre formadores, por forma a uniformizarem mais os procedimentos, a relação com os formandos e as técnicas utilizadas.
- Diminuir o lapso de tempo entre a saída e a substituição dos formandos.
Realizar as entrevistas de selecção com maior frequência, para manter uma lista de espera já seleccionada, de modo a que, face a uma rescisão, se proceda à imediata substituição.

ACÇÃO 5: EIXO 6 do POPH - Cidadania, Inclusão e Desenvolvimento Social: Tipologia de Intervenção 6.4 – Qualidade dos Serviços e Organizações - Programa Arquimedes

1. FINALIDADE

Com o apoio deste Programa, a A2000, desenvolveu o Projecto “4Quality” que reúne um conjunto de actividades direccionadas à obtenção da certificação de qualidade EQUASS – European Quality Assurance for Social Services – sob a orientação da entidade consultora – Centro de Reabilitação Profissional de Gaia (CRPG), única entidade Portuguesa certificada com o grau de Excelência pelo EQUASS.

2. ACÇÕES PREVISTAS/ EXECUTADAS E CRONOGRAMA

Este Projecto supõe 4 fases. A Fase 1 é transversal a todo o Projecto, pelo que se previu a sua continuidade, bem como o término da Fase 3 e o início da Fase 4 do processo de consultoria, o que se concretizou:

- **Fase 1 – Consultoria EQUASS – Mobilização e Envolvimento**
Período: 04/01/2010 a 03/2010 (iniciou em Fevereiro/2009)
- **Fase 3 – Consultoria EQUASS – Elaboração do Plano de Desenvolvimento da Qualidade**
Período: 04/01/2010 (término)
- **Fase 4 – Consultoria EQUASS – Implementação do Plano de Desenvolvimento da Qualidade**
Período: 09/02/2010 a 31/10/2010 (iniciou a 01/10/2009)

3. EXECUÇÃO FÍSICA

3.1 Público-Alvo

O projecto “4Quality” dirige-se aos Órgãos Sociais e a todos os colaboradores da A2000, contudo, apenas 11 participaram activamente nos Workshops de disseminação e de consultoria, promovidos pela entidade consultora.

Segue-se a caracterização de todos os elementos que participaram em alguma das acções no exterior ou no interior da Associação.

Quadro III - Distribuição da População, por Escalão Profissional

Destinatários Directos por Tipo		Nº Total
Dirigentes	H	3
	M	2
	TOTAL	5
Responsáveis pela Gestão da Qualidade	H	0
	M	2
	TOTAL	2
Quadros Técnicos	H	1
	M	10
	TOTAL	11

Quadro III - Distribuição da População, por Escalão Profissional (continuação)

Destinatários Directos por Tipo		Nº Total
Outros Colaboradores	H	5
	M	4
	TOTAL	9
TOTAL	H	9
	M	18
	TOTAL	27

Quadro IV - Distribuição da População, por situação face ao emprego

Destinatários Directos por Situação face ao emprego		Nº Total
Empregados Internos	H	3
	M	15
	TOTAL	18
Estagiários / Formandos	H	1
	M	1
	TOTAL	2
Profissionalizandos	H	3
	M	1
	TOTAL	4
Voluntários	H	2
	M	1
	TOTAL	3
TOTAL	H	9
	M	18
	TOTAL	27

Quadro V - Distribuição da População, por faixa etária

Destinatários Directos por Grupo Etário		Nº Total
20 – 29	H	1
	M	12
	TOTAL	13
30 - 39	H	5
	M	2
	TOTAL	7
40 - 55	H	3
	M	4
	TOTAL	7
TOTAL	H	9
	M	18
	TOTAL	27

Quadro VI - Distribuição da População, por Habilitação

Destinatários Directos por Habilitações à entrada		NºTotal
2º Ciclo	H	2
	M	1
	TOTAL	3
3º Ciclo	H	4
	M	1
	TOTAL	5
Ensino Secundário	H	1
	M	3
	TOTAL	4
Licenciatura	H	2
	M	13
	TOTAL	15
TOTAL	H	9
	M	18
	TOTAL	27

Ao longo deste semestre colaboraram na A2000 27 pessoas – adicionando os 5 elementos da Direcção, 2 estagiários, 1 formando e 4 profissionalizando da Insercarp, os 9 Técnicos superiores e 1 administrativo, 3 formadores internos e 2 auxiliares.

À data deste Relatório encontram-se na A2000 menos dois Técnicos, por término do seu contrato. Por outro lado, no dia 31 de Junho um dos estagiários concluiu o estágio e será integrado no Quadro de Pessoal.

Os 27 elementos tiveram uma participação diferente, tanto em termos de frequência das participações como em termos de responsabilidades.

3.2 Objectivos Específicos Concretizados

Objectivos	Meta	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Divulgar o Projecto	Até Dezembro de 2010	- Publicou-se 1 artigo na Newsletter da A2000, sobre as actividades executadas no âmbito do Projecto.	<i>Este objectivo não estava previsto no Plano de Acção, mas considerou-se importante divulgar a acção, como forma de valorizar o desempenho da A2000 e fomentar a confiança na sua qualidade.</i>
Mobilização e envolvimento dos colaboradores	Até Dezembro de 2010	- Realizaram-se 13 sessões de consultoria - Realizaram-se 3 Reuniões de equipa para definição de: Direitos e Deveres dos Clientes e Colaboradores;	<i>Todos os colaboradores participaram numa ou mais reunião ou numa ou mais acção de formação (participação média de 18 pessoas, num máximo de 21).</i>

Objectivos	Meta	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
(Cont.) Mobilização e envolvimento dos colaboradores	Até Dezembro de 2010	Manual de Funções; Código de Ética. - Realizaram-se 2 Acções de disseminação sobre: Av. de Desempenho; Visão, Missão, Políticas da A2000. - Implementaram-se as acções de melhoria.	
Nota: Todos os colaboradores da A2000 (directamente relacionados com a formação) participaram no processo de certificação da qualidade, com diferente grau de envolvimento. Dois elementos da Direcção da A2000 envolveram-se mais activamente no processo de certificação da qualidade, apesar dos restantes se manterem informados e cooperantes. O Consultor de Qualidade deslocou-se 13 dias à A2000, onde trabalhou com os colaboradores no desenvolvimento das medidas detectadas como necessário implementar, o que envolveu tarefas a realizar por parte dos colaboradores, para lá do dia de consultoria. Considera-se este objectivo concretizado.			
Implementação do Plano de Desenvolvimento da Qualidade	Até Dezembro de 2010	- Elaborou-se um Plano de Desenvolvimento da Qualidade de acordo com os critérios EQUASS. - Implementou-se o Plano de Desenvolvimento da Qualidade. - Registaram-se as mudanças implementadas	>> A implementação do Plano de Desenvolvimento da Qualidade está a decorrer dentro do cronograma previsto.
Nota: Considera-se este objectivo concretizado.			
Execução Financeira	Até Dezembro de 2010	- Constituição de Dossier Contabilístico - Processamento das actividades contabilístico-financeiras	Valor Aprovado para 2010 – 16 548€ Valor Executado – 7 092€ >> Taxa de Execução Financeira – 43% (Calculada em função do financiamento previsto para o ano)
Nota: Prevê-se que o 2º semestre corrija de forma natural o pequeno desvio de execução financeira agora verificado, pois tem a ver com os períodos de reembolso.			

3.3 Constrangimentos e Melhorias específicos da Tipologia

3.3.1 Constrangimentos

O maior constrangimento é o aumento de trabalho dos técnicos envolvidos.

3.3.2. Melhorias

O trabalho em equipa tem-se revelado a melhor forma de ultrapassar o constrangimento detectado.

ACÇÃO 6: EMPRESA DE INSERÇÃO – Insercarp-Carpintaria

1. FINALIDADE

A Empresa de Inserção – na área da carpintaria - visa a criação de postos de trabalho para a satisfação de necessidades sociais não satisfeitas pelo normal funcionamento do mercado e para a promoção do desenvolvimento sócio-económico do concelho.

Pretende combater a pobreza e exclusão social, através da inserção ou da reintegração profissional, visando a aquisição e o desenvolvimento de competências pessoais, sociais e profissionais adequadas ao exercício de uma actividade na área da carpintaria.

2. ACÇÕES PREVISTAS e EXECUTADAS

A Empresa de Inserção iniciou, neste ano, um novo ciclo de 7 anos com 5 elementos e manteve a sua actividade em Banduge, concelho de Sta. Marta de Penaguião.

3. CRONOGRAMA

O percurso de cada pessoa dentro da Empresa de Inserção – Insercarp funciona por ciclos de dois anos e meio, isto quer dizer que cada pessoa inserida na Empresa realiza formação nos primeiros 6 meses, após os quais assina um contrato de trabalho/profissionalização de um ano, o qual pode ser renovado por mais um ano – no máximo.

A Empresa funciona cinco dias por semana, das 8h às 17 horas, num total de 8 horas diárias.

4. EXECUÇÃO FÍSICA

4.1 Público-Alvo

A Empresa de Inserção tem um responsável que gere o grupo de formandos e profissionalizandos. Em Dezembro de 2009 terminou o ciclo de 7 anos em que obrigatoriamente mantinha 6 elementos, pelo que em 2010, com a saída de um profissionalizando (que não se substituiu) passou a comportar apenas 5.

A Insercarp tem como objectivo a integração de cinco pessoas desempregadas e em situação de desfavorecimento ⁽⁸⁾ face ao mercado de trabalho. Contudo com as desistências e término de contratos permaneceram na empresa 7 pessoas:

- 1 elemento desistiu;
- 1 elemento terminou o 1º contrato, o qual não foi renovado;
- 2 elementos efectuaram o primeiro contrato de trabalho;
- 1 elemento foi integrado em formação – entrou em substituição do elemento que desistiu;
- 1 elemento iniciou o 2º contrato de profissionalização;
- 1 elemento mantém o 1º contrato de profissionalização.

⁸ - O conceito de desfavorecimento das Empresas de Inserção é o descrito na Portaria nº348-A/98 de 18-06-1998.

Segue-se a sua caracterização, ao nível do género, faixa etária, habilitações, beneficiário de RSI:

Quadro I - Distribuição da População por Género, Faixa Etária, Habilitações

	Sexo		Habilitações			Faixa Etária			
			2º Ciclo	3º Ciclo	Secund	15-24	25-34	35-44	45-54
Indivíduos que frequentaram a Carpintaria	H	6	1	4	1	2	3	0	1
	M	1	0	0	1	0	1	0	0
TOTAL	H+M	7	1	4	2	2	4	0	1

Quadro II - Distribuição da População pela Situação Face ao Emprego e ao RSI e por Género

Situação Face ao Emprego e ao RSI, à data de ingresso na Empresa	Nº de Indivíduos	
	Femin.	Masc.
DLD	0	3
NDLD	1	3
TOTAL	1	6
Beneficiário de RSI	1	3

Os Quadros I e II revelam que predominou o género masculino, com habilitações maioritariamente de 3º Ciclo e idade compreendida entre os "25-34" anos.

Quanto à situação face ao emprego, a distribuição foi semelhante, predominando o "Desempregado à Menos de 1 ano - NDLD" apenas com mais uma pessoa.

No que se refere aos beneficiários de RSI, 4 das pessoas que frequentaram a Empresa foram beneficiários.

A 31 de Junho, dos 7 elementos acima retratados, permaneciam integrados na Empresa de Inserção 5, com as seguintes características:

Quadro III - População integrada na Empresa – Distribuição por Género, Faixa Etária, Habilitações, Tipo de Contrato

	Sexo		Habilitações			Faixa Etária			
			2º Ciclo	3º Ciclo	Secund	15-24	25-34	35-44	45-54
Em Formação	H	1	0	0	1	0	1	0	0
	M	0	0	0	0	0	0	0	0
C/ Contrato Trabalho	H	3	1	2	0	1	2	0	1
	M	1	0	0	1	0	0	0	0
Total de Indivíduos na Carpintaria		5	1	2	2	1	3	0	1

O Quadro revela que, neste grupo, predominam as habilitações de 3º ciclo e a faixa etária dos 25-34 anos.

Dos 5 elementos integrados na Empresa de Inserção:

- 1 é mulher;
- 1 mantém contrato de formação
- 4 têm contrato de trabalho.

4.2 Objectivos Específicos Concretizados

Objectivos	Meta	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados/ Melhorias a Implementar
Divulgar a Empresa	Até Dezembro de 2010	- Publicou-se um artigo no site e Newsletter da A2000 - Publicação de anúncio nas 6 Newsletters publicadas	Apenas se concretizou a divulgação junto de empreiteiros locais
			>> Melhorias Definir um Plano de Divulgação
Ministrar Formação em contexto de trabalho	Até Dezembro de 2010	- Estabelecimento de 1 Contrato de Formação - Realizaram-se 13 sessões de Formação de desenvolvimento pessoal e social. - Realizou-se Formação tecnológica/ profissional em contexto real de trabalho. - Prestou-se apoio ao nível familiar quando solicitado - Produziram-se obras de carpintaria	>> Todas as Actividades previstas foram concretizadas
Celebrar contrato de trabalho aos formandos de 2010	100%	- Acompanhou-se e avaliou-se os 2 formandos durante os 6 meses de formação - Celebraram-se 2 Contratos de Trabalho	>> Concretizou-se o objectivo a 100%
Obter uma taxa de faltas injustificadas dos formandos igual/inferior a 0,3%	Até Dezembro de 2010	- Recolheu-se mensalmente a assiduidade - Criou-se uma base de dados - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados	>> Percentagem de faltas injustificadas – 0, 48%
			>> Melhorias - Criar um sistema de incentivos.
Obter uma taxa de faltas injustificadas dos profissionalizandos igual/inferior a 0,3%	Até Dezembro de 2010	- Recolheu-se mensalmente a assiduidade - Criou-se uma base de dados - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados	>> Percentagem de faltas injustificadas – 0, 34%
			>> Melhorias - Criar um sistema de incentivos.
Obter uma taxa de faltas justificadas dos profissionalizandos igual/inferior a 0,5%	Até Dezembro de 2010	- Recolheu-se mensalmente a assiduidade - Criou-se uma base de dados - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados	>> Percentagem de faltas: ➤ Justificadas – 0, 15% ➤ Baixa – 0,75% ➤ Seguro – 3% >> Taxa de Assiduidade – 96%
			>> Melhorias - Criar um sistema de incentivos.

Objectivos	Meta	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados/ Melhorias a Implementar
Avaliar a satisfação dos profissionalizandos da carpintaria	90% de avaliações com classificação "Ótimo"	- Criou-se o questionário de avaliação da satisfação - Aplicaram-se os questionários - Criou-se uma base de dados - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados	A avaliação efectuou-se, mas em conjunto com os restantes colaboradores da A2000, como os questionários eram anónimos, neste momento não é possível responder a este objectivo.
Avaliar a satisfação dos formandos da carpintaria	90% de avaliações com classificação "Ótimo"	- Criou-se o questionário de avaliação da satisfação - Aplicou-se o questionário aos 3 elementos que terminaram a 2ª Fase de formação em 2010 - Criou-se uma base de dados - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados	>> Resultados Obtidos: - Satisfação nível "Ótimo" – 44% - Satisfação nível "Adequado" – 56%
Avaliar a satisfação dos clientes da carpintaria	90% de avaliações com classificação "Muito Satisfeito"	- Criou-se o questionário de satisfação - Aplicaram-se os questionários - Criou-se uma base de dados - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados	>> Resultados Obtidos: Nada Satisfeito – 11% Pouco Satisfeito – 37% Satisfeito – 40% Muito Satisfeito – 12% Predominaram os clientes Satisfeitos. Apenas 12% se revelou "Muito Satisfeito"
			>> Melhorias Dado que os critérios com avaliação mais negativa foram: "Competência e Profissionalismo dos Técnicos" e "Divulgação dos Serviços", verifica-se que é fundamental: - Investir na formação dos profissionalizandos - Definir um Plano de Divulgação / Publicidade
Avaliar a satisfação dos fornecedores da carpintaria	90% de avaliações com classificação ótimo	- Criou-se um questionário de satisfação - Criou-se uma base de dados	>> Neste semestre apenas se criou o questionário e a base de dados
			>> Melhorias - Questionar telefónica ou presencialmente os fornecedores
Manter a consolidação dos resultados líquidos positivos	Até Dezembro de 2010	- Recolheu-se mensalmente os valores da facturação - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados	A Empresa neste semestre apresentou um défice elevado.
			>> Melhorias Desenhar e implementar um Plano de recuperação financeira
Nota: Neste ano de 2010 há um défice financeiro, por escassez de clientes.			

Objectivos	Meta	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados/ Melhorias a Implementar
Avaliar o percurso profissional dos profissionalizandos, após o término do contrato com a InserCarp	Até ao final de 2010	- Criou-se um questionário - Contactaram-se os 2 ex-profissionalizandos que terminaram há 1 ano; - Criou-se uma base de dados - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados	>> Todas as Actividades previstas foram concretizadas >> Os 2 ex-profissionalizandos referiram que: - Permanecem desempregados - Consideram muito útil ter estado na Empresa de Inserção, pelos conhecimentos, pelo desenvolvimento pessoal e pelos recursos obtidos. >> Melhorias - Durante o 2º contrato de profissionalização estabelecer diligências no sentido da inserção no mercado de trabalho.

4.3 Análise das Desistências/Rescisões

Durante o ano de 2010 saíram da Empresa de Inserção dois homens:

- Em Janeiro/10 um dos profissionalizandos terminou o 1º contrato de trabalho, o qual não foi renovado, por se considerar que o formando não reunia um perfil adequado.
- Em Fevereiro/10, um formando pediu a rescisão do contrato de formação, pois mudou de residência para outro distrito.

4.4 Constrangimentos e Melhorias Específicos da INSERCARP

4.4.1 Constrangimentos

- Em termos formativos, 6 meses, não é suficiente para preparar um carpinteiro, pelo que os dois anos de profissionalização oferecem um tempo fundamental para a aprendizagem, constata-se que a produtividade da Empresa fica comprometida, por este motivo. Quando o indivíduo começa a tornar-se produtivo, termina o seu ciclo na Empresa, iniciando um novo elemento. Este facto abala a produtividade e estabilidade da Empresa.
- A cooperação e empenhamento de cada indivíduo na empresa é baixa, daí as faltas injustificadas e o pouco investimento na angariação de clientes e manutenção dos existentes.

4.4.2 Melhorias

- O investimento na formação pessoal e comunicação, que se vem fazendo, deve ser mantida.
- É importante definirem-se estratégias de divulgação que cativem mais clientes.
- Definir um sistema de incentivo à assiduidade.

- É necessário definir um plano de redução de custos, para a Empresa recuperar financeiramente.
- Criar uma aplicação informática para cálculo de orçamentos.
- Durante o 2º contrato de profissionalização estabelecer diligências no sentido da inserção no mercado de trabalho.

ACÇÃO 7: PROGRAMA PARA A INCLUSÃO E DESENVOLVIMENTO – PROGRIDE - MEDIDA 2 – Projecto SORRISOS

1. FINALIDADE

O Projecto visa:

- “Aumentar as competências de 153 crianças e jovens em risco, diminuindo as suas fracas expectativas futuras”.
- Promover a inclusão e melhoria das condições de vida das crianças e jovens em risco, do concelho de Sta. Marta de Penaguião, por forma a que as crianças e jovens envolvidos pelo Projecto obtenham maiores competências/ qualificações pessoais, escolares e profissionais, bem como expectativas mais elevadas sobre o futuro escolar/profissional.

2. PÚBLICO-ALVO

A população-alvo do Projecto SORRISOS é constituída pelas crianças e jovens em risco do concelho de Sta. Marta de Penaguião.

Neste semestre, foram abrangidos pelo Projecto SORRISOS **69 agregados** que envolviam um total de **276 pessoas**, das quais **140 são “crianças e jovens em risco” com idades compreendidas entre os “0 – 25 anos”** e **136 são encarregados de educação ou elementos significativos, do agregado com idade compreendida entre os “20 – 85” anos.**

3. CRONOGRAMA

O Projecto SORRISOS, financiado pelo PROGRIDE – Medida 2, tinha financiamento para 4 anos, os quais terminaram a 9 de Maio de 2010.

O Projecto SORRISOS, neste seu último período, manteve as 6 acções que já promovia desde 2009:

- Acção Nº 66 – SOS Família: Acção de Apoio a Toda a Família
- Acção Nº 67 - Programa de Enriquecimento de Competências, para crianças e jovens
- Acção Nº 68 – Oficina dos Sorrisos – Acção para Pessoas com Deficiência
- Acção Nº 69 - Serviço para a Inserção na Vida Activa - SIVA
- Acção Nº 70 - Serviço de Apoio Psicopedagógico
- Acção Nº 71 – Banco do Tempo – Acções de Voluntariado

Cada um destas acções dirige-se a um estrato populacional específico, envolvendo várias actividades:

➤ Família

- **Acções n.º 66 – SOS Família: Acção de Apoio a Toda a Família:**
 - SOS Família: Equipa Móvel.
 - SOS Família: Linha Telefónica.

- SOS Família: Acções de Prevenção e Melhoria de Competências Parentais.

- **Acção Nº 69 - Serviço para a Inserção na Vida Activa – SIVA:**
- Serviço para a inserção na vida activa.

➤ Criança/Jovem

- **Acção Nº 67 - Programa de Enriquecimento de Competências, para crianças e jovens:**
- Aplicação dos PEC's - Programa de Enriquecimento de Competências, às crianças e jovens do projecto: PEC I – para as crianças dos 3 aos 5 anos; PEC II – para as crianças dos 6 aos 10 anos; PEC III – para os jovens dos 11 aos 18 anos.
- **Acção Nº 70 - Serviço de Apoio Psicopedagógico:**
- Serviço de Apoio Psico-Pedagógico - Apoio e Atendimento.
- **Acção Nº 69 - Serviço para a Inserção na Vida Activa – SIVA:**
- Serviço para a inserção na vida activa.

➤ Jovens com deficiência

- **Acção Nº 68 – Oficina dos Sorrisos – Acção para Pessoas com Deficiência:**
- Oficina dos Sorrisos - Programa de Estimulação e Inserção Social (PEIS)

➤ Voluntariado

- **Acção Nº 71 – Banco do Tempo – Acções de Voluntariado:**
- Banco do tempo

4. EXECUÇÃO FÍSICA

No Plano de Acção para 2010, expôs-se o único objectivo deste Projecto “Até 09/05/2010 100% das crianças e jovens envolvidos pelo Projecto SORRISOS (Medida 2 do PROGRIDE) terão maiores competências/qualificações pessoais, escolares e profissionais, bem como expectativas mais elevadas sobre o futuro escolar/profissional”, pelo que, neste Relatório se revelarão as actividades desenvolvidas para a prossecução do objectivo, bem como os seus resultados.

Actividades Desenvolvidas
Acção nº 66 – SOS Família: Acção de Apoio a Toda a Família - SOS Família: Equipa Móvel (Atendimento, encaminhamento e visitas domiciliárias). - SOS Família: Linha Telefónica. - SOS Família: Acções de Prevenção e Melhoria de Competências Parentais.
Objectivos Concretizados
- 23 famílias saíram do Projecto, porque concretizaram plenamente os objectivos. - 33 famílias continuarão com acompanhamento da Equipa do Projecto: * 1 família concretizou a 100% os objectivos propostos, mas convém manter-se em follow-up; * 13 famílias concretizaram + de 50% dos objectivos propostos; * 13 famílias concretizaram 50% dos objectivos previstos; * 6 famílias apenas concretizaram alguns objectivos – que não implicaram uma mudança significativa;

Objectivos Concretizados

Excepções:

- 1 família mudou de residência para fora do concelho, pelo que não concluiu o seu processo;
- 7 famílias têm os filhos institucionalizados, pelo que serão acompanhadas pelas Equipas específicas, relacionadas com essa situação;
- 5 famílias, acompanhadas pela Equipa de RSI, estavam inseridas no Projecto, apenas com o objectivo das suas crianças participarem nas actividades de enriquecimento de competências, como essas actividades terminam, o propósito termina.

Outros Resultados:

Aumento de Competências Profissionais e/ou Escolares:

- 3 significativos (mulheres) concluíram curso EFA de 6º Ano, na A2000;
- 8 pessoas (4 jovens do género masculino; 1 jovem do género feminino e 3 “Mães”) frequentam formação profissional na A2000.

Realizaram-se:

- Manutenção da Base de Dados Informática
- 31 visitas domiciliárias
- 70 atendimentos em gabinete
- 10 reuniões com parceiros para resolver 17 assuntos
- 2 acompanhamentos a Serviços
- 1 Manutenção da Base de Dados Informática
- 4 Reuniões de Equipa Técnica
- 1 reunião do Conselho de Parceiros
- 2 158 telefonemas realizados, dos quais:
 - . 1 404 para elementos dos agregados
 - . 754 para entidades, parceiras e outras.
- Linha Gratuita: 273 chamadas atendidas (*a central regista apenas as chamadas entre as 9h e as 17H, pois fora deste horário as chamadas foram desviadas para telemóvel, portanto o número foi superior*).

Actividades Desenvolvidas

Acção nº 67 – Programa de Enriquecimento de Competências (PEC) para crianças e jovens

O PEC II (para crianças na faixa etária dos 6-10 anos) e o PEC III (para jovens da faixa etária dos 11-16 anos) reuniram um conjunto de actividades nas seguintes áreas:

- Cidadão Activo
- Ciência Divertida
- À Descoberta da Natureza
- Profissões do Mundo
- Informática em Acção

com a finalidade de desenvolver competências pessoais, sociais, cognitivas, académicas, profissionais e tecnológicas.

Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar

Resultados Obtidos no âmbito do PEC II:

- Cidadão Activo: envolveu 5 actividades, 8 sessões, com 21 crianças que efectuaram 75 participações;
- Ciência Divertida: envolveu 2 actividades, 5 sessões, com 22 crianças que efectuaram 52 participações;
- À Descoberta da Natureza: envolveu 3 actividades, 4 sessões, com 17 crianças que efectuaram 42 participações;
- Profissões do Mundo: envolveu 1 actividade, 2 sessões, com 11 crianças que efectuaram 11 participações;
- Informática em Acção: envolveu 1 actividade, 2 sessões, com 9 crianças que efectuaram 10 participações.

Resultados Obtidos no âmbito do PEC III:

- Cidadão Activo: envolveu 3 actividades, 3 sessões, com 13 jovens que efectuaram 28 participações.
- À Descoberta da Natureza: envolveu 2 actividades, 3 sessões, com 17 crianças que efectuaram 35 participações.

Actividades Desenvolvidas

Ação nº 68 – Oficina dos SORRISOS – Programa de Estimulação e Integração Social (PEIS)

Esta acção decorreu em três tardes, por semana, envolveu 8 jovens com deficiência. O projecto assegurou o transporte de 3 jovens para todas as actividades.

Áreas Temáticas envolvidas:

- Trabalhos Oficiais
- Expressões
- Actividades de Vida Diária
- Actividades Físicas
- TIC

Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar

Resultados Obtidos no âmbito do PEIS, por área temática

- Trabalhos Oficiais: envolveu 28 sessões, com 8 jovens que efectuaram 188 participações.
- Expressões: envolveu 7 sessões, com 8 jovens que efectuaram 43 participações.
- Actividades de Vida Diária: envolveu 7 sessões, com 8 jovens que efectuaram 47 participações.
- Actividades Físicas: envolveu 5 sessões, com 8 jovens que efectuaram 34 participações.
- TIC: envolveu 5 sessões, com 8 jovens que efectuaram 25 participações.

Actividades Desenvolvidas

Ação nº 69 – Serviço para a Inserção na Vida Activa – SIVA (aberta à comunidade)

As actividades executadas nesta área dirigiram-se aos adultos significativos dos agregados e a jovens. As sessões realizaram-se durante os dias úteis, pelo que predominou a participação das mulheres.

Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar

Executaram-se 2 actividades:

- * 1 acção de esclarecimento sobre o GIP – Gabinete de Inserção Profissional de Sta. Marta de Penaguião onde participaram:
 - 18 elementos do Projecto,
 - 18 elementos de provenientes de outros projectos onde se fez divulgação da iniciativa
- * 1 acção de esclarecimento sobre "Microcrédito" aberta à comunidade onde participaram:
 - 10 elementos de 9 agregados familiares do Projecto SORRISOS
 - 5 pessoas encaminhadas pela Equipa de RSI
 - 2 pessoas encaminhadas por outros serviços da A2000

Actividades Desenvolvidas

Acção nº 70 – Serviço de Apoio Psicopedagógico

O objectivo desta acção foi o de efectuar diagnóstico, encaminhamento e intervenção, no sentido de criar condições para que os indivíduos pudessem obter mais sucesso escolar.

Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar

Executaram-se 2 actividades:

- * **Desenvolvimento de Hábitos de Estudo que envolveu:**
 - . 25 sessões de apoio ao estudo
 - . 25 participações
 - . 4 crianças
- * **Atendimento Psicológico Individual que envolveu:**
 - . 10 sessões
 - . 10 participações
 - . 2 crianças/jovens

Actividades Desenvolvidas

Acção nº 71 – Banco de Tempo – Acções de Voluntariado (aberta à comunidade)

Esta acção foi aberta à comunidade, pretendendo-se que as pessoas depositassem algumas das suas horas disponíveis para realização de trabalhos voluntários, no âmbito do Projecto.

Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar

A actividade de voluntariado envolveu:

- 3 voluntários que participaram nas actividades realizadas para as crianças, num total de 21 participações.

Actividades Desenvolvidas

Divulgação das actividades do projecto:

A realização do Ciclo de Conferências do Projecto SORRISOS, envolveu múltiplas actividades:

- Concepção de Cartazes, folhetos, fichas de inscrição e respectiva distribuição.
- Recepção das inscrições; requisição do espaço e stands, organização logística do evento, etc.

Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar

- Publicaram-se 7 artigos no site e Newsletter da A2000.
- Realizou-se um Ciclo de Conferências do Projecto Sorrisos, entre 6 e 8 de Junho que envolveu as seguintes acções:
 - ❖ Convite a todos os Projectos de Trabalho em Rede da Região de Trás-os-Montes para participarem na "Mostra de Projectos Sociais", aberta durante o período das Conferências.
 - ❖ Realização de 3 Conferências:
 - * Trabalho em rede: Que experiências, desafios e testemunhos do trabalho em rede na Região de Trás-os-Montes e Alto Douro?
 - * Participação e mobilização dos actores: Que dificuldades, potencialidades e metodologias?
 - * Sustentabilidade de projectos de intervenção social: Quais as oportunidades e obstáculos?
 - ❖ Apresentação dos resultados do Projecto Sorrisos
- Festa de encerramento do Projecto, aberta a todos os destinatários, parceiros e comunidade em geral.

Actividades Desenvolvidas

Acções Transversais

Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar

- Realizou-se uma Reunião de Conselho de Parceiros em Março para apresentação do Relatório Anual de 2009 e do Plano Operacional para 2010.
- Realizou-se uma segunda Reunião em Julho para apresentação do Relatório Anual de 2010 e Final de Projecto (com os resultados dos 4 anos).
- Realizou-se um Estágio Profissional de Serviço Social, na âmbito do Projecto.

Actividades Desenvolvidas

Execução Financeira

Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar

>> Taxa de Execução efectuada – 100%

Nota:

Reportando ao objectivo específico do Projecto SORRISOS "Aumentar as competências de 153 crianças e jovens em risco, diminuindo as suas fracas expectativas futuras" e atendendo a que, nos 4 anos do Projecto, foram atendidas pelo projecto 173 crianças/jovens, pode dizer-se o seguinte:

- 19 crianças/jovens saíram do Projecto por mudança de residência ou não considerarem pertinente a permanência no Projecto;
- 154 foram intervencionadas pelo Projecto;
- 100 concretizaram plenamente os objectivos;
- 54 concretizaram parcialmente – propõe-se a continuidade da intervenção

**Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
(Continuação)**

Nota:

Assim, a proposta de continuidade do Projecto da Entidade Promotora e Executora foi a seguinte:

- **Manter o apoio psicossocial às famílias com crianças/jovens em idade escolar**, pois das 69 famílias intervencionadas até dia 9 de Maio/10:
 - * **Existem 20 famílias** que não reúnem condições de prosseguir, sem apoio psicossocial, no sentido da resolução dos seus problemas e do enfrentar das situações novas que a vida familiar coloca;
 - * **Existem 5 famílias** que se encontram em processo de consolidação de competências e de estratégias pessoais e familiares de resolução de problemas, pelo que a Equipa considera que deveriam manter-se em follow-up.
 - * **Existem 8 famílias** que têm filhos com deficiência grave e que já recebiam apoio na “Oficina dos SORRISOS”.
- **Manter a linha telefónica gratuita** – por ser o meio mais fácil das pessoas ultrapassarem as distâncias e as dificuldades de acesso aos serviços, por se depararem com diversos obstáculos humanos, comunicacionais e burocráticos.
- **Manter a “Oficina dos SORRISOS”**, pois foi a resposta criada para os jovens com deficiência grave. É a única resposta no concelho para esta população que lhes tem permitido quebrar o isolamento em que se mantêm e desenvolverem competências pessoais e sociais fundamentais para a sua inclusão social.

ACÇÃO 8: GABINETE PSICOSSOCIAL

1. FINALIDADE

O Gabinete Psicossocial pretende complementar as respostas promovidas pela A2000 e dar continuidade ao trabalho desenvolvido com as famílias do Projecto Sorrisos, após o fim do mesmo.

2. ACÇÕES PREVISTAS NO PROGRAMA DE ACÇÃO

- **Apoio psicossocial às famílias com crianças/jovens em idade escolar de 33 famílias:**
 - * **20 famílias** que não reúnem condições de prosseguir, sem apoio psicossocial, no sentido da resolução dos seus problemas e do enfrentar das situações novas que a vida familiar coloca.
 - * **5 famílias** que se encontram em processo de consolidação de competências e de estratégias pessoais e familiares de resolução de problemas, pelo que serão acompanhadas em follow-up.
 - * **8 famílias** que têm filhos com deficiência grave que receberão apoio na Oficina dos SORRISOS.
- **Linha telefónica gratuita** – por ser o meio mais fácil das pessoas ultrapassarem as distâncias e as dificuldades de acesso aos serviços, por se depararem com diversos obstáculos humanos, comunicacionais e burocráticos.
- **Oficina dos SORRISOS**, pois foi a resposta criada para os jovens com deficiência grave. É a única resposta no concelho para esta população que lhes tem permitido quebrar o isolamento em que se mantêm e desenvolverem competências pessoais e sociais fundamentais para a sua inclusão social.

3. CRONOGRAMA

Este projecto teve início a 10 de Maio de 2010 – a sua continuidade para lá de 31 de Dezembro de 2010, depende da avaliação que se fará dos resultados obtidos.

4. EXECUÇÃO FÍSICA

4.1 Público-Alvo

Foram encaminhados para este serviço 33 **agregados familiares** que envolvem um total de 133 **pessoas**, das quais:

- 61 são “crianças e jovens em risco”, com idades compreendidas entre os “0 – 20 anos”;
- 8 são jovens com deficiência grave;
- 64 são encarregados de educação ou elementos significativos, do agregado com idade compreendida entre os “24 – 86” anos.

4.2 Objectivos Específicos Concretizados

Objectivos	Meta	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados/ Melhorias a Implementar
Prestar apoio psicossocial	50 pessoas	- Definiram-se os PI – 1 por família - Efectuaram-se Acompanhamentos/ atendimentos - Efectuaram-se Reuniões com parceiros - Efectuaram-se Visitas domiciliárias	>> Serviços Prestados: - 5 Acompanhamento a serviços - 35 atendimentos telefónicos - 37 atendimentos em Gabinete - 11 visitas domiciliárias - 12 contactos com entidades para resolução de problemas - 5 reuniões com parceiros - 2 acompanhamentos Psicológicos - 33 PI's definidos em Junho - Actividades realizadas pela Oficina dos SORRISOS: - Actividade Física - 3 - Expressões - 5 - AVD - 2 - TIC - 2 - Trabalhos Oficiais – 11 <i>(A A2000 realiza e suporta financeiramente o transporte de 3 dos clientes da Oficina)</i> >> Melhorias - Planear e conceber actividades formativas e recreativas a desenvolver.

Nota:

O Gabinete Psicossocial surge como forma de assegurar algumas das acções/serviços prestados pelo Projecto financiado pelo Progrida, e que terminou a 9 de Maio. Realizou-se uma proposta à Câmara Municipal e às Juntas de Freguesia de conjuntamente financiarem os serviços a prestar por este Gabinete. Porém, até à data ainda não se obteve resposta, pelo que, nestes 2 meses asseguraram-se os serviços de atendimento, mas não se planeou nenhuma iniciativa/actividade formativa ou recreativa.

4.3 Constrangimentos e Melhorias específicos do Gabinete Psicossocial

4.3.1 Constrangimentos

- O Gabinete está no início da sua implementação e não tem nenhum Técnico especificamente destacado para o dinamizar. Pelo que se assegurou apenas o apoio às famílias cuja dinâmica se revela mais problemática.
- A falta de Financiamento para este serviço, restringe a sua actuação e dimensão.

4.3.2 Melhorias

- É necessário um Técnico que assegure o serviço contínuo do Gabinete, que conceba e planeie iniciativas/acções que respondam às necessidades das famílias abrangidas por este serviço.
- Implementar a forma de financiamento proposta ao Município.

ACÇÃO 9: PROJECTO DE INTERVENÇÃO PRECOCE – PIP de Sta. Marta de Penaguião

1. FINALIDADE

A finalidade da Intervenção Precoce é implementar, no concelho de Sta. Marta de Penaguião e limítrofes, uma estratégia de apoio integrado, centrada na família da criança sinalizada, mediante acções de natureza preventiva e habilitativa, designadamente do âmbito da educação, da saúde e da acção social.

2. ACÇÕES PREVISTAS NO PROGRAMA DE ACÇÃO

O Projecto de Intervenção Precoce é um Acordo Atípico entre a Segurança Social, o Ministério da Educação, o Ministério da Saúde e a A2000, sendo esta a entidade o suporte jurídico do Projecto.

Este Projecto iniciou formalmente a sua actividade em Janeiro de 2008. Mas apenas em Janeiro/2009 o Ministério da Educação destacou duas Educadoras de Infância, até Julho. Nos restantes meses, até ao final do ano 2009, o Projecto funcionou sem Educadoras. Quanto à contratação de um Psicólogo, como o previsto no Acordo estabelecido, o Ministério da Educação não a efectuou.

Relativamente, à contratação de Terapeutas, a realizar pelo Ministério da Saúde, esta também não ocorreu.

3. CRONOGRAMA

O Projecto de Intervenção Precoce (PIP) decorre nos 12 meses do ano, mas apenas a Técnica de Serviço Social mantém o acompanhamento durante esse período, divulgando o projecto, contactando com as famílias, preenchendo os dossiers psicossociais, prestando apoio social.

As Educadoras de Infância são destacadas por período lectivo, porém devido aos atrasos burocráticos que habitualmente têm ocorrido, elas nunca foram colocadas em Setembro. Neste ano, as Educadoras foram colocadas em final de Janeiro/2010 e durante estes 5 meses prestaram apoio directo às crianças com necessidades educativas especiais, pois a DREN determinou que as Educadoras não dariam apoio às crianças em risco social de atraso de desenvolvimento.

4. EXECUÇÃO FÍSICA

4.1 Público-Alvo

A intervenção precoce tem como destinatárias 25 crianças, com idade compreendida entre os 0 e os 6 anos, que apresentam deficiência ou cujo desenvolvimento se encontre em risco de atraso, por questões biológicas ou ambientais.

Durante este 1º semestre de 2010, foram atendidas 26 crianças.

Segue-se a caracterização das 26 crianças abrangidas pelo Projecto de Intervenção Precoce à data de 31 de Junho/2010:

Quadro I - Distribuição das crianças pelo tipo de risco de desenvolvimento:

Tipo de Risco	Nº de Crianças
Risco Ambiental (envolvência sócio-cultural)	15
Risco Biológico	2
Risco Estabelecido	9
TOTAL	26

Este Quadro revela que, no final de Junho, o risco predominante nas crianças abrangidas pelo Projecto era o “**Risco Ambiental**” (58%), associado por vezes a problemas de linguagem. O ambiente sócio-familiar carenciado ao nível da estimulação psicomotora e emocional pode ser determinante no desenvolvimento das crianças e impedindo que este ocorra adequadamente e de forma harmoniosa.

O “**Risco Biológico**” significa que no percurso de vida de 8% das crianças existe uma circunstância clínica ou comportamento visível que poderá colocar em risco o seu pleno desenvolvimento.

O “**Risco Estabelecido**” em 34% das crianças, significa que estas crianças possuem um quadro clínico que as acompanhará por toda a sua vida e que se não for compensado por uma intervenção multidisciplinar, poderá constituir-se como um bloqueador do pleno desenvolvimento.

4.2 Objectivos Específicos Concretizados

Objectivos	Meta	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados/ Melhorias a Implementar
Divulgar o Projecto	Até Dezembro de 2010	- Não se efectuou nenhuma acção directa e específica neste âmbito - Publicou-se uma notícia sobre o Projecto no site e Newsletter da A2000	>> <i>Este objectivo não estava previsto no Plano de Acção, mas considera-se importante implementá-lo.</i>
			>> Melhorias - Aumentar a Divulgação e esclarecimento junto das entidades do concelho e limítrofes - Publicar artigos sobre a temática na Newsletter e site da A2000
Avaliar a eficácia dos Planos Individuais (PI)	90% dos PI's eficazes*	- Elaboraram-se, a partir de Fevereiro, os PI's (definiram-se os objectivos de intervenção) - Aplicaram-se os PI's - Avaliaram-se os PI's - Analisaram-se os dados obtidos - Preencheram-se Dossiers Individuais de cada criança - Realizaram-se Reuniões com os parceiros - Realizaram-se Visitas domiciliárias - Efectuaram-se atendimentos - Prestou-se apoio social e informação sobre direitos	Resultados Obtidos: - 25 crianças transitaram de 2009 para 2010; - 1 novo Dossier Individual foi constituído; - 25 PI elaborados, aplicados e avaliados; - 16 crianças foram apoiadas por uma Educadora de Infância; - 26 famílias receberam apoio social; - 79 visitas domiciliárias foram realizadas pela Técnica de Serviço Social; - 22 atendimentos em Gabinete foram realizados pela Técnica de Serviço Social;

Objectivos	Meta	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados/ Melhorias a Implementar
Avaliar a eficácia dos Planos Individuais (PI)	90% dos PI's eficazes*	- Prestou-se apoio educativo - Realizaram-se Encaminhamentos diversos, envolvendo a comunidade no processo de intervenção, de forma contínua e articulada, optimizando os recursos existentes e as redes formais e informais de interajuda - Disponibilizaram-se meios técnicos que minimizaram os problemas advindos das deficiências ou do risco de atraso de desenvolvimento - Interveio-se na dinâmica familiar, para optimização das condições da interacção criança/família - Definiram-se estratégias promotoras do desenvolvimento de competências pessoais e relacionais - Adquiriram-se materiais didácticos	Resultados Obtidos: - 193 contactos telefónicos com as famílias foram efectuados pela Técnica de Serviço Social; - 26 famílias ficaram melhor informadas e com maiores competências para enfrentar os problemas dos filhos; - 74 contactos telefónicos com entidades parceiras e cooperantes foram realizados; - 15 reuniões com entidades parceiras e cooperantes foram efectuadas. - Concretização dos PI - 3 PI concretizados a 100% - 8 PI concretizados a + de 50% - 12 PI concretizados a 50% - 2 PI concretizados a menos de 50%
Nota: Consideramos que 11 PI estão no nível de eficácia prevista – ou seja 44% dos PI. Note-se que os PI apenas foram definidos entre Fevereiro e Março, pelo que a avaliação realizada em Junho ainda é um pouco precoce, de qualquer forma, no próximo semestre convém analisar os obstáculos à concretização dos objectivos.			
Monitorizar o grau de satisfação dos clientes/significativos⁹ com o Projecto	Até Dezembro de 2010	- Construiu-se um questionário de avaliação - Aplicou-se o questionário a todas as famílias - Criou-se uma base de dados - Introduziram-se os dados - Analisaram-se os dados	O serviço prestado correspondeu às expectativas – 68% “Muito Satisfeito” Os objectivos propostos foram atingidos – 37% “Muito Satisfeito”; 63% “Satisfeito” Satisfação com o trabalho dos Técnicos – 89% “Muito Satisfeito” Satisfação com os materiais e equipamentos didácticos disponibilizados – 58% “Muito Satisfeito” Satisfação global com o serviço prestado – 68% “Muito Satisfeito”

⁹ - Este objectivo não estava previsto, mas considerou-se a sua introdução importante.

Objectivos	Meta	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados/ Melhorias a Implementar
Nota: Foi a primeira vez que se realizou a avaliação da satisfação dos clientes (mais especificamente as mães das crianças) e constatou-se que a área em que as pessoas estão mais satisfeitas é na relação com os Técnicos e no reconhecimento das suas competências. A menor percentagem de "Muito Satisfeito" aparece no que se refere aos objectivos alcançados. É importante concretizar e analisar os objectivos a alcançar claramente com a família, para que esta não idealize objectivos inalcançáveis, pois comparando o grau de concretização dos PI e o grau de satisfação da família com os objectivos alcançados há uma discrepância.			
Execução Financeira			>> Taxa de Execução Financeira – 24% <i>(Calculada em função do financiamento previsto para o ano)</i>
Nota: Este ano de 2010 permitirá monitorizar diversas variáveis que permitirão verificar aquelas que dependem da A2000 e as que dependem de outros elementos externos, bem como, aferir melhor as questões relacionadas com o PI e a sua avaliação. Quanto à taxa de execução financeira, esta é inferior ao previsto no Plano e Orçamento para 2010, devido ao volume de projectos em execução e à elevada eficiência dos recursos físicos e humanos disponíveis. Não obstante, prevê-se que o 2º semestre corrija de forma natural o desvio agora verificado.			

* PI eficaz = 80% dos objectivos nele contido terem sido atingidos

4.3 Constrangimentos e Melhorias específicos

4.3.1 Constrangimentos

- O maior constrangimento à prossecução dos objectivos do Projecto de Intervenção Precoce continua a ser o não cumprimento do Acordo, por parte dos parceiros da Educação e da Saúde. O que resulta na:
 - ✓ Colocação tardia das Educadoras de Infância e consequente falta de apoio educativo e descontinuidade no trabalho realizado com as crianças;
 - ✓ Inexistência de Psicólogo na Equipa;
 - ✓ Inexistência de Terapeutas na Equipa.
- A Equipa possui poucos materiais didácticos informáticos e de avaliação do desenvolvimento.
- Os significativos mostraram um grau de satisfação baixo com os objectivos alcançados.

4.3.2 Melhorias

- Relativamente aos parceiros, a A2000 não tem qualquer poder para exigir que o Acordo se cumpra.
- A verba é limitada, pelo que neste semestre foram adquiridos jogos e materiais didácticos. Os softwares serão adquiridos numa fase posterior.

- O material de avaliação, dado a equipa não ter psicólogo, não tem carácter de urgência. O que se deverá é investir na formação dos membros da equipa no método de avaliação da criança, nomeado "Currículo Carolina".
- Esclarecer muito bem com a família os objectivos definidos no Plano Individual de Intervenção e avaliar com ela a sua concretização, para que as suas expectativas correspondam à realidade.

ACÇÃO 10: DIVULGAÇÃO

1. FINALIDADE

A finalidade é a divulgação das actividades e boas práticas da A2000 realizadas pelos formandos, equipa técnica e órgãos sociais.

2. ACÇÕES PREVISTAS e EXECUTADAS

Tal como o previsto, neste semestre, publicou-se a Newsletter "Viver e Aprender" mensalmente; lançou-se o novo site da A2000; publicaram-se notícias sobre a A2000 na imprensa regional.

3. EXECUÇÃO FÍSICA

3.1 Público-Alvo

O site direcciona-se ao público em geral e aos interessados nas acções da A2000, em particular, pois tem uma área interactiva que permite a realização de inscrições para cursos, para sócios, envio de currículos, mails, etc.

A Newsletter "Viver e Aprender" direcciona-se ao público em geral, preferencialmente aos sócios, às entidades parceiras e cooperantes com quem a A2000 se relaciona.

3.2 Objectivos Específicos Concretizados

Objectivos	Meta	Actividades a Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Angariar novos clientes para os vários projectos da A2000	Até Dezembro de 2010	- Fez-se divulgação no site da A2000 e nos jornais locais dos Projectos em curso - Elaborou-se uma Base de Dados para recolher todo o percurso do cliente, desde a pré-inscrição até à conclusão de um curso. - Os dados estão recolhidos em papel	Objectivo parcialmente concretizado , pois a aplicação informática só ficou disponível no final de Junho.
			>> Melhorias - Inserir os dados na Base de Dados - Analisar os dados - Definir novos projectos para outros grupos de clientes
Divulgar as actividades e boas práticas da A2000	Até Dezembro de 2010	- Manteve-se sempre o site actualizado, graças à integração de uma Técnica de Comunicação através de um Estágio Profissional	>> Todas as Actividades previstas foram concretizadas, excepto uma que foi remetida para melhoria

Objectivos	Meta	Actividades a Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Divulgar as actividades e boas práticas da A2000	- 100% das newsletter elaboradas até ao dia 10 do mês seguinte - 100% das newsletter mensais enviadas até ao dia 15 para todos os destinatários - n.º de newsletter elaboradas dentro do prazo/ - n.º de newsletter enviadas	- Verificou-se que o site foi visitado por 826 pessoas, num total de 2126 visitas - Efectuaram-se publicações em jornais regionais - Concebeu-se e afixaram-se cartazes e folhetos a divulgar Projectos da A2000 - Escreveram os artigos e editaram-se 6 Newsletters - Enviaram-se as Newsletters a 639 pessoas, mensalmente (a cada dia 15 do mês)	>> Melhorias - Dinamizar os clientes/colaboradores para a elaboração de artigos - Constituir um portfólio para cada curso das Tipologias 2.2 e 6.2.
Aumentar para o dobro o n.º de envios da newsletter	Até Dezembro de 2010	- Envio mensal da Newsletter para 639 pessoas - Recolha de dados - Tratamento dos dados	Em 2009 enviavam-se 300 Newsletters, actualmente 639, já se ultrapassou o objectivo.
Participar em eventos para os quais a A2000 seja convidada	90%	- Recolheu-se e elaborou-se material a expor - Montou os expositores, para participar em 2 eventos (Feira Social de Mesão Frio e Semana Cultural de S.M.P.)	>> Objectivo Concretizado
Realizar eventos e festividades	3	- Realização de um ciclo de conferências - Comemoração do aniversário da A2000 - Realização da festa de Natal com a participação dos clientes	Neste semestre apenas 1 evento estava previsto e ocorreu: Ciclo de Conferências do projecto SORRISOS. >> Objectivo Concretizado
Nota: A nível da Divulgação a A2000 teve um grande incremento neste ano de 2010, com o site, a Newsletter e, principalmente pelo facto de ter uma Técnica exclusivamente responsável por essa área. Todavia, o próximo semestre poderá ser ainda mais criativo e próspero, ao nível das ideias e inovação.			

3.3 Constrangimentos e Melhorias específicos da Divulgação

3.3.1. Constrangimentos

- Os colaboradores e formandos participam pouco na Newsletter.
- Ainda não se inseriram os dados de todos os clientes na Base de Dados, por conseguinte ainda não foram analisados.
- Dinamizar a A2000, implica diagnosticar novas áreas de intervenção e novos grupos-alvo.

3.3.2 Melhorias

- Envolvimento dos formadores e dos formandos na edição da Newsletter “Viver e Aprender”, divulgando a iniciativa nas reuniões pedagógicas, envolvendo a iniciativa nas actividades pedagógicas do curso ou criando Temáticas mensais, sobre as quais os colaboradores e clientes se poderiam manifestar.
- Constituir um portfólio para cada curso das Tipologias 2.2 e 6.2, como forma de divulgar o trabalho da A2000 contribuindo, simultaneamente para a divulgação das competências dos formandos, facilitando a sua integração no mercado de trabalho.
- Diagnosticar novas áreas de intervenção e novos grupos-alvo.
- Definir novos Projectos de Intervenção.
- Definir um Plano Operacional de publicidade e divulgação

ACÇÃO 11: DESENVOLVIMENTO DOS COLABORADORES

A A2000 desenvolve em simultâneo diferentes projectos que convergem para um mesmo fim: desenvolvimento pessoal, social, profissional e comunitário. Esta amplitude da sua missão envolve o trabalho com públicos-alvo de diferentes faixas etárias e com diferentes problemáticas, o que exige aos recursos humanos da A2000 a conjugação de múltiplos saberes, a actualização de técnicas e conceitos e um contínuo enriquecimento da sua prática, só possível com a frequência de formação.

A formação faz parte integrante de uma estratégia mais lata de promoção de desenvolvimento de competências, impulsionadoras de um serviço com qualidade crescente.

Neste capítulo abordam-se quatro áreas interligadas que garantem a qualidade de qualquer serviço: a avaliação do desempenho, a avaliação da satisfação profissional, o diagnóstico das necessidades de formação e, finalmente a formação propriamente dita, que idealmente colmatará as dificuldades sentidas ou promoverá o incremento das competências desejadas.

1. ACÇÕES PREVISTAS e EXECUTADAS

No final de 2009 realizou-se um levantamento, junto dos colaboradores, das suas necessidades formativas.

No 1º Trimestre concebeu-se um Plano de Formação com base nesse diagnóstico.

Realizou-se, ainda a Avaliação de Desempenho e de Satisfação dos colaboradores.

2. EXECUÇÃO FÍSICA

2.1 Público-Alvo

Neste processo de promoção do desenvolvimento pessoal e profissional foram envolvidos todos os colaboradores da A2000.

2.2 Objectivos Específicos Concretizados

Objectivos	Meta	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Conceber e organizar formação interna de acordo com as necessidades dos colaboradores	Até Dezembro de 2010	- Reformulou-se o questionário de necessidades formativas - Em Dezembro/2009 já se havia efectuado o levantamento das necessidades/sugestões formativas - No 1º Trimestre/2010 criou-se uma base de dados - Inseriram-se os dados	Não se concretizaram, ainda duas actividades, as quais se propõem para melhorias.

Objectivos	Meta	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
(Cont.) Conceber e organizar formação interna de acordo com as necessidades dos colaboradores		- Analisaram-se os dados - Concebeu-se um Plano de Formação - Afixou-se esse Plano	Melhorias: - Preparar a formação interna - Ministar formação
Ser proporcionada pela A2000 a frequência de 30h de formação para cada colaborador	80%	- Afixaram-se as ofertas formativas externas que chegaram à A2000 - Divulgaram-se aos colaboradores via email, essas ofertas formativas - Receberam-se as Inscrições nas formações; - Analisou-se a pertinência das inscrições, em função da qual, se autorizou a frequência das formações	Resultado obtido: em 16 elementos do Pessoal Técnico e Administrativo (que mantiveram contrato com a A2000, neste semestre), 11 frequentaram formação externa. 69% do Pessoal frequentou formação Se considerarmos todos as pessoas que mantiveram contrato com a A2000 neste semestre (23 pessoas), como os 6 funcionários da Empresa de Inserção também tiveram formação interna (13 sessões de uma hora), então, 74% dos colaboradores da A2000 frequentaram formação. >> Melhorias - Os formandos devem apresentar aos outros colaboradores os conteúdos da formação frequentada externamente (o que ainda não ocorreu por falta de tempo)

Nota:

- Os profissionalizandos e formandos da Empresa de Inserção têm quinzenalmente uma acção de formação interna ministrada pela Chefe de Projecto. Foram realizadas 13 acções, com a duração de uma hora, sobre as seguintes temáticas: Trabalho em Equipa; Comunicação; Código do Trabalho; Higiene e Segurança no Trabalho.

- Os 11 colaboradores da área de Pessoal Técnico e Administrativo que frequentaram formação externa, fizeram-no num total de 15 acções, nas áreas de Avaliação Psicológica; Contratação Pública; Avaliação de Desempenho; Mediação Familiar; Serviço Social, Mediador de Curso EFA. O que dá uma média de 23 horas por pessoa, sendo que a pessoa que frequentou menos horas, cursou 6 horas e a pessoa com maior frequência, cursou 60 horas.

- Todos os colaboradores e alguns elementos da Direcção participaram em duas acções de formação interna: uma sobre "Avaliação de Desempenho" promovida pelo Consultor do Programa EQUASS; outra de Disseminação da Visão, Missão, Política da Qualidade, Política de Ética, Direitos e deveres dos clientes, com 4 colaboradores como prelectores.

Objectivos	Meta	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Avaliar a qualidade da formação ⁽¹⁰⁾ frequentada	Até Dezembro de 2010	- Elaborou-se um questionário de Avaliação da qualidade da formação frequentada, a preencher pelo colaborador	- Ainda não foi implementado, pois é recente e não surgiu a oportunidade.
Avaliar a eficácia da formação ⁽⁵⁾	Até Março de 2011	- A eficácia será avaliada pelo grau de mudança/ implementação dos novos conhecimentos no desempenho profissional. Por conseguinte será analisada na Avaliação de Desempenho	- Este objectivo apenas se concretizará no próximo ano, na Avaliação de Desempenho. Convém definir uma forma de registo (auto e hetero sobre como o formando aplica os conhecimentos adquiridos)
Nota: Estes dois objectivos, dado que ainda não há dados disponíveis para avaliar, constituem duas melhorias a implementar.			
Criar um sistema de avaliação de desempenho dos colaboradores	Junho de 2010	- Criou-se um o sistema de avaliação de competências - Implementou-se o sistema avaliativo, em que cada colaborador foi avaliado pelos seus superiores e, por sua vez avaliou-os também - Criou-se uma base de dados - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados - A Directora Técnica comunicou-os individualmente a cada colaborador - Por colaborador, definiram-se as melhorias a implementar	>> Avaliação Global do Desempenho dos colaboradores: * 28% "Supera as expectativas" * 60% "Cumpe o estabelecido" * 11% "Precisa Melhorar"
			>> Melhorias - Implementar as medidas definidas com cada colaborador para promover a melhoria das competências avaliadas com o nível "Precisa Melhorar". - Introduzir no questionário de Avaliação de Desempenho objectivos profissionais a concretizar. - Definir medidas para melhorar as áreas mais frágeis.
Avaliar a satisfação dos colaboradores	70% de avaliações com classificação de "Plenamente"	- Criou-se o questionário - Aplicou-se o questionário a todos os colaboradores - Criou-se uma base de dados - Inseriram-se e analisaram-se os dados	>> Avaliação Global da Satisfação dos colaboradores, por nível: * Satisfaz Plenamente – 41% * Satisfaz – 48%
			>> Melhorias - Implementar as melhorias previstas, principalmente nas áreas da "Formação" e "Realização Pessoal".

¹⁰ - Este Objectivo não foi previsto no Plano de Acção, mas considerou-se pertinente colocá-lo.

Nota:

Relativamente à avaliação do desempenho – Em Maio, todos os colaboradores da A2000 foram avaliados em 15 competências (cada colaborador avaliou os seus superiores e estes, por sua vez avaliaram os seus colaboradores) predominou o nível “Cumprir o estabelecido”. As 3 áreas que se revelaram mais fortes foram: o “Dinamismo”, a “Determinação” e a “Responsabilidade”. As 3 áreas mais frágeis foram: a “Assertividade”, a “Mediação” e a “Liderança”.

Saliente-se que a média do desempenho dos colaboradores da área Técnico-Administrativa ficou acima do nível “Cumprir o estabelecido”. No caso da Empresa de Inserção os resultados, em média, foram inferiores, havendo competências que se encontram no nível “Precisa Melhorar”.

Quanto à avaliação da satisfação – Em Março, todos os colaboradores realizaram a avaliação de satisfação em 4 áreas. Aquela que reuniu menos respostas de satisfação plena foi a “Formação” seguida da “Realização Pessoal”. A área onde há maior satisfação é a das “Condições de Trabalho”, seguindo-se a área “Ambiente Relacional”.

2.3 Constrangimentos e Melhorias específicos

2.3.1. Constrangimentos

O principal constrangimento, neste semestre, foi a sobrecarga dos técnicos com os procedimentos obrigatórios relacionados com a Certificação da Qualidade, que teve um volume de trabalho de remodelação de procedimentos muito elevado, não deixando muita disponibilidade para a execução de outras acções, por exemplo a formação interna.

2.3.2. Melhorias

- É fundamental que cada pessoa tenha o seu próprio Plano Formativo para que haja empenhamento pessoal no cumprimento e concepção de formação e a melhoria continua como se ambiciona. Este procedimento começou a ser implementado com a avaliação de desempenho dos colaboradores, o que permitiu que cada um referisse as áreas onde precisa investir mais, em termos de desenvolvimento.
- As áreas com necessidade de formação estão definidas, bem como se sabe quais as que poderão ser ministradas internamente, pelo que é necessário agendar e preparar a formação interna.
- Deve também agendar-se a apresentação, dos conteúdos abordados na formação externa, aos restantes colaboradores.
- Implementar a avaliação da qualidade da formação frequentada.
- Definir os critérios para avaliar a eficácia da formação, isto é, como verificar se a pessoa está a aplicar os conhecimentos adquiridos?
- Implementar as medidas definidas com cada colaborador para promover a melhoria das competências avaliadas com o nível “Precisa Melhorar” e avaliar trimestralmente essa implementação.
- Introduzir no questionário de Avaliação de Desempenho objectivos profissionais a concretizar, para tal é necessário, primeiro, definir com cada profissional metas a alcançar.
- Face às áreas de insatisfação determinadas, definir estratégias para melhorar e aumentar o grau de satisfação dos colaboradores.

ACÇÃO 12: ESTÁGIOS PROFISSIONAIS

Esta medida visa promover a inserção profissional dos jovens, a adaptação das formações aos postos de trabalho, o reconhecimento e o desenvolvimento das qualificações dos jovens por parte do mercado de emprego, bem como potenciar o desenvolvimento de actividades profissionais inovadoras que possam corresponder a áreas de criação e expansão de emprego.

1. ACÇÕES PREVISTAS e EXECUTADAS

Neste 1º semestre de 2010, previu-se a continuidade de um estágio profissional e o término, a 30 de Junho, de outro, o que se verificou.

Todavia, também se realizou candidatura ao INOV-Social (Programa de Estágios do IEFP para licenciados em determinadas áreas específicas) para dois estagiários: um de Direito e outro de Serviço Social.

2. EXECUÇÃO FÍSICA

2.1 Público-Alvo

Na generalidade estes programas de estágios direccionam-se para desempregados, à procura do primeiro ou novo emprego, com idade até aos 35 anos, inclusive, com o ensino secundário completo, nível 3 de formação ou ensino superior. As duas estagiárias que permaneceram na A2000 reúnem as seguintes características:

Género	Idade	Licenciatura	Situação
Feminino	24	Serviço Social	Terminou Estabeleceu contrato de Trabalho com a A2000
Feminino	23	Comunicação	Continua em Estágio

2.2 Objectivos Especificos Concretizados

Objectivos	Meta	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Proporcionar estágio profissional a 4 pessoas	Até Dezembro de 2010	- Apresentar candidatura ao IEFP - Elaborar os planos de estágio	>> Neste semestre duas pessoas estagiaram na A2000 e efectuou-se candidatura para a realização de mais dois estágios.
Divulgar a procura de candidatos a Estágios Profissionais	Até Dezembro de 2010	- Publicar no site e nos jornais regionais a abertura de candidaturas a estágios profissionais - Analisar os currículos recepcionados e os presentes	>> Objectivo Concretizado.

Objectivos	Meta	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
(Cont.) Divulgar a procura de candidatos a Estágios Profissionais	Até Dezembro de 2010	na Bolsa de candidaturas espontâneas - Conceber e aplicar a Prova Escrita de selecção - Realizar as entrevistas de selecção	>> Objectivo Concretizado.
Cumprir o plano de estágio	Datas de Final Estágio	- Concretizar as actividades de estágio descritas em cada plano efectuado	>> Objectivo Concretizado.
O estagiário obter 90% de avaliação superior a 3	Até Dezembro de 2010	- Preencher os questionários de avaliação - Analisar os dados. - Acompanhar os estagiários na realização das actividades definidas no plano de estágio	>> Avaliação dos estagiários – 94% obteve avaliação superior a “3”.
A A2000 obter 90% de avaliação superior a 3	Até Dezembro de 2010	- Preencher os questionários de avaliação - Analisar os dados	>> Avaliação realizada pelo estagiário – 100% de nível “4”
Execução financeira a 100% (calculada em função do previsto para o ano)	Até Dezembro de 2010	- Constituir Dossier Técnico e Contabilístico para cada estagiário com todos os documentos relativos ao seu processo individual e de estágio	- Taxa de execução financeira do estágio que terminou – 100% - Taxa de execução do estágio em curso (Fim a 15/12/10) – 54% (dentro do previsto)
Nota: A Técnica de Serviço Social que terminou o Estágio Profissional a 31 de Junho será integrada profissionalmente na A2000, pois o objectivo da A2000 é, durante o estágio avaliar as competências do estagiário e simultaneamente “formá-lo” dentro dos princípios e valores da instituição.			

OUTRAS ACÇÕES: ACÇÕES TRANSVERSAIS A TODAS AS ÁREAS DE INTERVENÇÃO

Paralelamente às acções descritas anteriormente, a A2000 desenvolveu outras iniciativas e participações de cariz associativo, sócio-profissional e cultural que a seguir se descrevem.

1. ACÇÕES PREVISTAS e EXECUTADAS

Previu-se que a A2000 realizasse as acções que se prendem com os normativos explícitos nos seus estatutos e com as exigências do processo de Implementação do Plano de Desenvolvimento da Qualidade. Porém, outras acções decorreram, pois a A2000 participou em diversos eventos.

2. EXECUÇÃO FÍSICA

2.2 Objectivos Específicos Concretizados

Objectivos	Meta	Actividades a desenvolver	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Apresentar aos sócios o relatório e contas relativo ao exercício de 2009	Abril de 2010	- Recolheram-se os dados relativos aos projectos e serviços prestados - Elaborou-se o relatório - Efectuou-se a Reunião de Assembleia-Geral	>> Objectivo Concretizado
Apresentar o pedido de renovação da acreditação	Setembro de 2010	- Efectuou-se a Auto-avaliação - Implementaram-se as melhorias necessárias - Reuniram-se todos os elementos necessários para o pedido de renovação - Realizaram-se Reuniões mensais de colaboradores	>> Todas as etapas foram cumpridas de forma a enviar-se o pedido de renovação em Setembro.
Angariar 35 sócios	Até Dezembro de 2010	- Divulgaram-se as actividades e boas práticas da A2000	>> Neste semestre conseguiram-se 8 novos sócios (menos 27% que o esperado).
			>> Melhorias - Angariar 27 sócios. - Definir um Plano de estratégias de angariação de sócios.
Monitorizar a participação dos sócios nas reuniões/actividades da A2000	Até Dezembro de 2010	- Divulgaram-se as actividades e reuniões	>> Apesar da Divulgação, na reunião de Assembleia-Geral estiveram presentes apenas 5 pessoas
			>> Melhorias - Estimular a participação dos sócios: definir estratégias para tal.

Objectivos	Meta	Actividades a desenvolver	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Realizar todas as acções transversais imprescindíveis à execução dos projectos previstos	100% até ao final de 2010	- Está em constituição uma bolsa de formandos e formadores; - Criaram-se, reviram-se, remodelaram-se os documentos da A2000, de acordo com o EQUASS - Reviu-se e alterou-se o Regulamento Interno - Participou-se nas Redes Sociais de Sta. Marta de Penaguião e de Mesão Frio; - Participou-se em reuniões do NLI – Núcleo Local de Inserção, de Sta. Marta de Penaguião; - Participou-se na Comissão Protecção de Crianças e Jovens – CPCJ de Sta. Marta de Penaguião - Participou-se nas reuniões da REAPN	>> Objectivo concretizado.
Apresentar candidatura ao Programa da Fundação Calouste Gulbenkian “Projecto Educação Especial”	Até 20 de Março de 2010	- Concebeu-se o projecto - Preencheu-se o formulário - Submeteu-se a candidatura	- Objectivo concretizado.
Apresentar candidatura ao Prémio BPI Capacitar	Até 8 de Abril de 2010	- Concebeu-se o Projecto - Preencheu-se o formulário - Submeteu-se a candidatura	- Objectivo concretizado.
Apresentar candidatura ao Prémio Manuel António da Mota (Fundação Mota-Engil)	Até 15 de Julho de 2010	- Preencheu-se o formulário - Submeteu-se a candidatura	- Objectivo concretizado.
Participar em eventos imprevistos, de cariz sócio-cultural	Até Dezembro de 2010	Neste semestre a A2000 fez-se representar na/o: - Feira Social de Mesão Frio - Dia Mundial da Saúde - Sessão de Apresentação da iniciativa Emprego 2010 - Encontro Distrital de Dirigentes das IPSS's (Macedo de Cavaleiros) - Semana Cultural de Sta. Marta de Penaguião - Oficina de Trabalho da REAPN (duas) realizadas em Mesão Frio e Sta. Marta de Penaguião	

Parte 2: RECURSOS ENVOLVIDOS

1. RECURSOS

Todos os serviços prestados pela A2000 inserem-se numa política de criação de oportunidades educativas e sócio-profissionais, a clientes em situação de desfavorecimento, pelo que o seu trabalho é altamente dependente da qualidade técnica e principalmente humana dos seus colaboradores, bem como da qualidade e quantidade de parceiros sociais que abrange.

1. RECURSOS HUMANOS (RH)

1.1. RH face ao tipo de contratação

Recursos Humanos existentes a 31 de Junho de 2010:

- Órgãos Sociais (11 elementos efectivos e 8 suplentes);
- 1 Director Executivo;
- 1 Directora Técnica;
- 1 Chefe de Serviços Administrativos;
- 1 Revisor Oficial de Contas;
- 1 Técnico Oficial de Contas;
- 1 Advogado;
- 2 Psicólogas;
- 2 Técnicas Superiores de Serviço Social (TSSS)
- 1 Técnica de Acompanhamento e Inserção – com licenciatura em Serviço Social;
- 1 Mediador de cursos EFA – licenciado em Relações Públicas;
- 2 Assistentes Administrativos – 1 licenciado;
- 2 Auxiliar Serviços Gerais;
- 2 Formadores Internos;
- 1 Formador Externo;
- 1 Técnico de informática;
- 4 Aprendiz de Carpintaria;
- 2 Estagiários Profissionais - 1 Técnico de Serviço Social e 1 Técnico de Comunicação;

Em Resumo, a 31 de Junho:

- 19 colaboradores mantinham contrato de trabalho (4 dos quais da Empresa de Inserção);
- 5 mantinham contrato de prestação de serviços;
- 2 eram estagiários.

Dado que os elementos da Empresa de Inserção já foram caracterizados no respectivo capítulo, aqui caracterizar-se-á o pessoal que opera na sede da A2000.

Quadro I - Pessoas com Contrato de Trabalho com a A2000, no 1º semestre de 2010

Pessoal Interno com Contrato de Trabalho com a A2000	Número
Trabalhadores Efectivos no Quadro	7
Trabalhadores Contratados a Termo	11
- <i>Trabalhadores que rescindiriam/terminaram o contrato</i>	(3)
Total em Junho/2010	15

Quadro II - Pessoas com Contrato de Prestação de Serviços na A2000, no 1º semestre de 2010

Pessoal Externo – com Contrato de Prestação de Serviços	Número
Formadores Externos	16
Outros Técnicos (TOC, ROC, Advogado)	3
- Formadores que terminaram o contrato	(14)
Total em Junho/2010	5

Em síntese:

Neste Semestre, na área dos serviços Técnico e Administrativos, a A2000 estabeleceu/manteve 18 contratos de trabalho e 19 contratos de prestação de serviços. Assim,

- 15 colaboradores trabalharam na sede da A2000;
- 1 colaborador desempenhou as funções de Mediador, em Mesão Frio;
- 17 colaboradores mantiveram contrato de prestação de serviços com a A2000, iniciado em 2009;
- 2 novos colaboradores celebraram contrato de prestação de serviços com a A2000, em 2010.

Ainda, durante este semestre 2 pessoas realizaram estágio profissional.

1.2. Assiduidade do Pessoal Interno

O número de dias de trabalho efectivo na A2000 foi de 120 dias.

Na sede da A2000, neste semestre, trabalharam 21 pessoas com contrato de trabalho. Portanto o volume de horas de trabalho, previsto, foi de 14854 horas.

Os quadros seguintes apresentam o registo do tipo e número de faltas de todos os que mantiveram contrato de trabalho na sede da A2000, neste semestre.

Quadro III - Distribuição das Faltas dos 21 colaboradores da sede da A2000, pelo Tipo de Falta

Tipo de faltas dos colaboradores da sede da A2000	Nº dias de Ausência	% de faltas relativamente ao volume de horas de trabalho
Baixa	90	4%
Justificada	14,5	0,68%
Total		4,68%

Neste semestre a assiduidade global foi de 95%.

2. RECURSOS FÍSICOS

Segue-se a descrição, por projecto desenvolvido pela A2000, dos recursos físicos que lhe estiveram afectos:

PROJECTOS DE FORMAÇÃO

Sede da A2000:

- 1 sala de serviços administrativos;
- 1 sala de formação de TIC;
- 2 salas de formação teórica;
- 4 gabinetes de apoio técnico;
- 1 sala de formação em culinária, equipada com os equipamentos de cozinha;
- 1 Sala de arrumos;
- 5 WC.

Junta de Freguesia de S. Miguel de Lobrigos:

- 1 sala de formação teórica;
- 1 WC.

Junta de Freguesia de Vila Jusã – Mesão Frio:

- 2 salas de formação teórica;
- 1 sala de TIC;
- 1 Gabinete de Apoio;
- 2 WC.

Junta de Freguesia de Peso da Régua (até Maio):

- 1 sala de formação teórica;
- 1 WC.

Peso da Régua – Instalações da School House:

- 1 sala de formação teórica;
- 1 sala de TIC;
- 1 Gabinete;
- 1 WC.

Nota: Até Maio a formação executada na cidade da Régua decorreu na Junta de Freguesia do Peso da Régua, mas os formandos na avaliação das condições físicas, mostraram-se pouco satisfeitos com o espaço, pois quando a formação era na área de Informática o espaço era muito pequeno, pelo que se procurou outro que oferecesse melhores condições.

Viaturas:

- 2 viaturas de 9 lugares;
- 1 viatura de 5 lugares.

EMPRESA DE INSERÇÃO – Insercarp-Carpintaria

Banduge:

- Oficina de carpintaria;
- Escritório;
- 2 WC.

Viaturas:

- 1 viatura de 7 lugares;

PROGRIDE

- 3 Gabinetes;
- 1 sala de Serviços Administrativos;
- 2 salas de formação, uma delas para TIC;
- 1 sala de arrumos;
- 1 cozinha;
- 2 viaturas de 9 lugares.

Neste semestre adquiriram-se diversos equipamentos imprescindíveis ao funcionamento, com qualidade, dos serviços:

- 1 ar condicionado;
- Mobiliário para gabinete;
- Armários para o arquivo;
- Móvel para a Cozinha;
- Utensílios de cozinha;
- Móvel para WC;
- Frigorífico;
- Máquina de secar roupa;
- Máquina fotográfica.

2. PARCERIAS

A) Valor acrescentado pelas parcerias aos Projectos da A2000

As parcerias foram estabelecidas de acordo com os Projectos, suas necessidades específicas seus objectivos, pelo que aqui se apresentam distribuídas atendendo a esses aspectos.

➤ FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Entidades com as quais se manteve parceria ao nível da divulgação e/ou cedência de instalações:

- Serviços Locais de Segurança Social de: Sta. Marta de Penaguião, Peso da Régua e Mesão Frio (divulgação);
- Junta de Freguesia de Oliveira;
- Junta de Freguesia de Vila Jusã;
- Junta de Freguesia de Peso da Régua;
- Junta de Freguesia de S. Miguel de Lobrigos.

Entidades onde os formandos realizaram formação prática em contexto de trabalho durante 2010:

- **Empresas e IPSS's do concelho de Vila Real** que acolheram formandos em Formação Prática em Contexto de Trabalho (FPCT): Garagem Sta. Margarida Lda.; GimnoMateus, Health Club, Lda.; I9auto – Aval e Rigor Unipessoal, Lda.; Pastelaria Tosta Fina; Comércio e Indústrias de Panificação Lda.; Restaurante Quinta da Petisqueira, Lda.; Super Vila Real, Supermercado, Lda.; Creche Miminho, de Celeste M. Rodrigues Gonçalves, Unipessoal; Nós Cuidamos, Serviço de Apoio Domiciliário, Lda.; Planeta da Cópia, Serviço de Cópias, Lda.; Restaurante Espadeiro, Unipessoal;
- **Empresas e IPSS's do concelho de Sta. Marta de Penaguião** que acolheram formandos em FPCT: Centro Social e Paroquial de S. Miguel de Lobrigos; Supermercado de Adelino Amorim Unipessoal, Lda; JA Rodrigues, Lda.;
- **Empresas e IPSS's do concelho de Peso da Régua** que acolheram formandos em FPCT: Caves Vale da Régua Vinhos, Lda; Associação Assistência N.ª Senhora das Candeias; Fundação Museu do Douro; Vindimar, Representações, Lda.; Agrupamento de Escolas do Peso da Régua; Castas e Pratos, Lda.; Douro Prestige, Lda.; Dourooffice, Lda.; Estudo Sem Medidas, Lda.; Peso Certo, Padaria e Pastelaria, Lda..

➤ REDES SOCIAIS

A A2000 é elemento da Rede Social do Município de Sta. Marta de Penaguião, desde a sua constituição, em 2004, a qual é composta por 33 entidades.

Nesta, Rede a A2000 é uma das seis entidades que constituem o seu Núcleo Dinamizador.

Neste ano de 2010 a A2000 recebeu convite para fazer parte da Rede Social de Mesão Frio, o qual aceitou.

➤ PROGRIDE's

- **Progride – Medida 1 (Projecto de Mesão Frio):** A parceria estabelecida com este Projecto, permite a divulgação dos cursos da A2000 e o encaminhamento de pessoas para estes cursos, por parte da Equipa do Projecto “mesão Frio Integra”;
- **Progride – Medida 2 (Projecto SORRISOS - Sta. Marta de Penaguião):** Neste projecto são parceiros todas as entidades que fazem parte da Rede Social, num total de 33, obviamente cada parceiro exerceu um papel diferente, assim: as Juntas de Freguesia colaboraram (quando

solicitadas) no transporte das crianças; a Câmara Municipal cedeu uma Escola Básica desactivada para a realização das actividades e cedeu o autocarro (sempre que necessário); o Serviço Local de Segurança Social, o Centro de Saúde e o Agrupamento de Escolas de Sta. Marta de Penaguião foram as entidades que mantiveram uma colaboração mais estreita na resolução dos problemas das famílias/crianças; a Associação Comercial e Industrial da Régua, Mesão Frio e Sta. Marta de Penaguião colaborou em acções de sensibilização sobre emprego; as IPSS's colaboraram na execução de actividades que envolviam convívios intergeracionais.

➤ INSERCARP – Empresa de Inserção

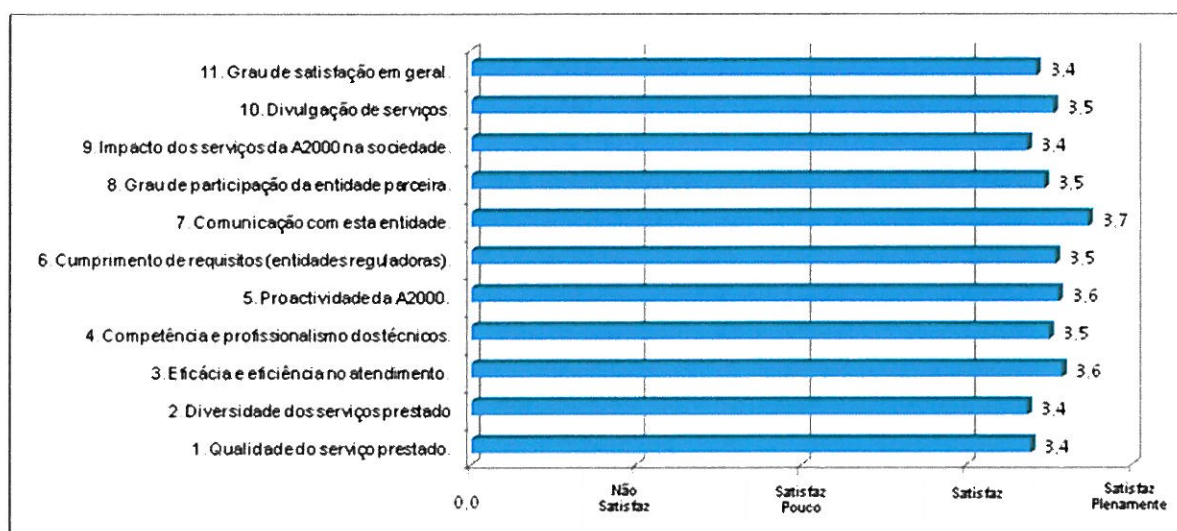
- Município de Santa Marta de Penaguião - cedência das instalações da Escola Primária de Banduge, onde funciona a Empresa de Inserção.

Em suma: as parcerias aqui apresentadas foram fundamentais para a prossecução dos Projectos da A2000, sem elas algumas das acções não seriam possíveis e o serviço prestado aos clientes seria mais limitado e menos satisfatório.

B) AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS/ FINANCIADORES

A 22 de Abril/2010 enviaram-se questionários de avaliação de satisfação a 43 parceiros e a 7 elementos de 3 entidades financiadoras. Todavia apenas responderam 18 parceiros e 1 elemento de uma entidade financiadora, cuja apreciação aqui se expõe:

Gráfico 1 - Avaliação da Satisfação dos Parceiros/Entidades Financiadoras



Verificou-se que 47% dos inquiridos fez uma avaliação global da A2000 de "Satisfaz Plenamente" e 48% de "Satisfaz", 5% não respondeu.

Relativamente aos critérios enunciados aquele onde a A2000 obteve maior classificação foi na "Comunicação" e nenhum critério obteve classificação inferior a "Satisfaz".

Parte 3: PROJECTOS DE INOVAÇÃO/ NOVOS PROJECTOS

1. PROJECTOS DE INOVAÇÃO/NOVOS SERVIÇOS

Este capítulo pretende destacar as acções que no âmbito de actuação da A2000, constituem inovação, elas são:

- **Gabinete de Apoio Psicossocial** – já referenciado e caracterizado no Ponto 8 (páginas 57-58) com a finalidade de prestar Apoio Psicossocial, preferencialmente a famílias com crianças/jovens em idade escolar, com características sócio-económicas promotoras de exclusão. Esse apoio consiste na prestação de serviços na área formativa e ocupacional com o objectivo de promover o desenvolvimento de competências ao nível dos Saber-Ser, Saber-Fazer e Saber-Aprender, por forma, a aumentar a inserção social e/ou profissional.

Esta acção iniciou-se dia 10 de Maio.

- **Inscrição da A2000 no IPAD** (Instituto Português de Apoio ao Desenvolvimento), em Junho, para obtenção do estatuto de ONG (Organização Não Governamental), com o objectivo de, posteriormente poder candidatar-se a financiamentos de projectos a desenvolver nos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (PALOP).

Estas foram as duas acções ocorridas neste semestre que constituíram algo diferente do que vinha sendo realizado pela A2000.

Parte 4: CONSTRANGIMENTOS E MELHORIAS

1. CONSTRANGIMENTOS E MELHORIAS

No final de 2009, ao realizar-se a análise dos resultados definiram-se algumas melhorias a implementar, pelo que neste capítulo se avaliará o grau de implementação dessas melhorias, e resumir-se-ão todas as melhorias sugeridas ao longo deste documento, bem como os constrangimentos detectados.

1. CONSTRANGIMENTOS DETECTADOS NESTE SEMESTRE

Os constrangimentos que neste documento se enumeram resultam de duas fontes: **reclamações informais** e **avaliação da satisfação dos clientes**.

• CONTEXTOS FORMATIVOS

- Salas de formação com algumas condições pouco satisfatórias (tamanho da sala, temperatura, humidade), segundo os formandos, localizadas na:
 - Junta de Freguesia de Peso da Régua (
 - Junta de Freguesia de Vila Jusã – Mesão Frio

Relativamente aos contextos formativos, no primeiro caso o constrangimento foi mencionado na avaliação de satisfação dos formandos e no segundo ocorreu uma reclamação informal.

• POPULAÇÃO-ALVO

- Heterogeneidade e instabilidade emocional foram factores de destabilização dos grupos de formação e dos processos de aprendizagem, todavia são características muito presentes no público-alvo abrangido pela A2000.
- A assiduidade é uma variável que, nos cursos diurnos continua a ser problemática.

• APOIO DA A2000

- Na Tipologia 6.1 – Formação para a Inclusão, a selecção dos elementos foi realizada pela Equipa de RSI, mas houve alguns aspectos que não foram atendidos.
- Na Tipologia 6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência ou Qualificação o procedimento relativo à selecção, tal qual se está a executar, pode retardar a entrada de formandos que ingressam em substituição dos desistentes o que diminui a taxa de execução física.

• CONSTRANGIMENTOS INERENTES À TIPOLOGIA

- As limitações impostas pelo Regulamento da Tipologia 6.2 (imposição de horas de formação em sala para formandos que não têm capacidade de aprendizagem de conceitos abstractos) provoca insatisfação nos formandos, pois são expostos a uma situação frustrante de insucesso constante, por sua vez o tempo de 2900h pode ser curto para alguns formandos que precisam de maior preparação para a inserção profissional. O novo Regulamento levanta questões metodológicas, pois a obrigatoriedade de formação em sala para alguns formandos é um factor de grande desmotivação.
- A mudança legislativa que retirou os apoios do IEFP às entidades empregadoras de pessoas com deficiência, o que dificulta a sua contratação, logo o sucesso da formação profissional.

• EMPRESA DE INSERÇÃO

- Em termos formativos, 6 meses, não é suficiente para preparar um carpinteiro, pelo que os dois anos de profissionalização oferecem um tempo fundamental para a aprendizagem, constata-se que a produtividade da Empresa fica comprometida, por este motivo. Quando o indivíduo começa a tornar-se produtivo, termina o seu ciclo na Empresa, iniciando um novo elemento. Este facto abala a produtividade e estabilidade da Empresa.
- A cooperação e empenhamento de cada indivíduo na empresa é baixa, daí as faltas injustificadas e o pouco investimento na angariação de clientes e manutenção dos existentes.

• GABINETE PSICOSSOCIAL

- O Gabinete está no início da sua implementação e não tem nenhum Técnico especificamente destacado para o dinamizar. Pelo que se assegurou apenas o apoio às famílias cuja dinâmica se revela mais problemática.
- A falta de Financiamento para este serviço, restringe a sua actuação e dimensão.

• INTERVENÇÃO PRECOCE

- O maior constrangimento à prossecução dos objectivos do Projecto de Intervenção Precoce continua a ser o não cumprimento do Acordo, por parte dos parceiros da Educação e da Saúde. O que resulta na:
 - ✓ Colocação tardia das Educadoras de Infância e consequente falta de apoio educativo e descontinuidade no trabalho realizado com as crianças;
 - ✓ Inexistência de Psicólogo na Equipa;
 - ✓ Inexistência de Terapeutas na Equipa.
- A Equipa possui poucos materiais didácticos informáticos e de avaliação do desenvolvimento.
- Os significativos mostraram um grau de satisfação baixo com os objectivos alcançados

• DIVULGAÇÃO DA A2000

- Os colaboradores e formandos participam pouco na Newsletter.
- Dinamizar a A2000, implica diagnosticar novas áreas de intervenção e novos grupos-alvo.

• POLÍTICA DE QUALIDADE E DESENVOLVIMENTO DOS COLABORADORES

- O principal constrangimento, neste semestre, foi a sobrecarga dos técnicos com os procedimentos obrigatórios relacionados com a Certificação da Qualidade, que teve um volume de trabalho de remodelação de procedimentos muito elevado, não deixando muita disponibilidade para a execução de outras acções, por exemplo a formação interna.

2. MELHORIAS EXECUTADAS

- **CONTEXTOS FORMATIVOS**

- Adquiriram-se novos equipamentos e mobiliário.
- Saiu-se da sala da Junta de Freguesia do Peso da Régua e alugaram-se duas salas e um gabinete.
- No regime nocturno, a maioria dos cursos têm uma frequência semanal de menos de 5 dias.

Estas melhorias advieram dos constrangimentos detectados nas avaliações de satisfação – algumas já de 2009 e a uma reclamação informal ocorrida em 2010.

- **POPULAÇÃO-ALVO**

- Implementou-se a medida de reforço negativo quando há faltas – uma falta implica um trabalho individual, na disciplina em que faltou.

- **FORMADORES**

- Implementou-se uma nova grelha de selecção dos formadores por forma a avaliar melhor as competências organizativas e de concepção de materiais pedagógicos, através da solicitação de um portfólio de formação ou da realização de uma planificação.

- **APOIO DA A2000**

- Aumentou-se a frequência das visitas do responsável pela Tipologia aos grupos com formação em regime nocturno, para colmatar ou esclarecer qualquer circunstância que provoque insatisfação aos formandos, inclusive disponibilizou-se mais uma pessoa para esta área.
- Toda a documentação relativa à formação foi revista, alterada tendo sido criados alguns documentos novos.

3. MELHORIAS SUGERIDAS

- **CONTEXTOS FORMATIVOS**

- Já mais no final dos cursos, as condições das salas de Mesão Frio foram melhoradas com a colocação de ar condicionado e aumento da potência do Quadro Eléctrico.
- A sala de Informática da Junta de Freguesia da Régua era pequena. Alugou-se outro local e a partir de Junho/10 a formação já decorreu em novas instalações.
- Neste semestre, já se implementou a modalidade de ministrar formação pós-laboral menos de 5 dias por semana, para que não seja tão cansativo para os formandos.

- **POPULAÇÃO-ALVO**

- A melhor forma de lidar com a heterogeneidade dos formandos é o recurso ao Plano Individual de Intervenção, pois permite a plena participação do formando na definição do seu projecto de vida, na valorização do seu potencial, na responsabilização pelo seu comportamento e na consciencialização dos processos de aprendizagem.
- Utilizar a metodologia do Tema de Vida/Questão Geradora/ Actividades Integradoras, para aumentar a articulação e partilha entre formadores, por forma a uniformizarem mais os procedimentos, a

relação com os formandos e as técnicas utilizadas; também será um instrumento metodológico facilitador da integração de grupos heterogéneos.

- Relativamente à Assiduidade dos formandos deve continuar-se com o reforço negativo, isto é, quando falta, o formando deve apresentar trabalhos a todas as UFCD em que faltou, na semana seguinte.
- Quanto à inserção profissional, a A2000 poderá realizar, por curso, um Portfólio representativo das competências desenvolvidas e divulgá-lo junto de entidades empregadoras que operem na área formativa. Esta divulgação poderá aumentar as possibilidades de os ex-formandos serem contactados para uma oferta de emprego.
- Na Tipologia 6.2, deve diminuir o lapso de tempo entre a saída e a substituição dos formandos, para tal devem realizar-se as entrevistas de selecção com maior frequência, para manter uma lista de espera já seleccionada, de modo a que, face a uma rescisão, se proceda à imediata substituição.

• APOIO DA A2000

- Quanto à Tipologia 2.3, formação pós-laboral, em Junho, implementou-se o aumento da frequência das "visitas" da Chefe de Projecto aos locais de formação, para criar uma maior uniformidade de procedimentos e permitir aos formandos a expressão mais regular das suas dúvidas, sugestões ou reclamações. Introduziu-se um novo elemento a trabalhar neste Projecto formativo para facilitar o acompanhamento.
- Relativamente à selecção dos formandos para a Tipologia 6.1 – Formação para a Inclusão, da próxima vez será importante que a Chefe de Projecto participe na entrevista de selecção, para avaliar alguns aspectos que interferem no percurso formativo, por exemplo: motivação para aprender, disponibilidade, etc..

• QUESTÕES INERENTES À PRÓPRIA TIPOLOGIA

- Quanto aos constrangimentos inerentes às determinações das tutelas são realidades incontornáveis, pelo que nos resta lidar com elas, procurando estratégias que minimizem as dificuldades criadas.
- Relativamente aos formandos pós-laborais deve reformular-se o questionário de avaliação do impacto da formação, por forma a averiguar melhor a razão porque os formandos não consideram aplicável à sua profissão os conhecimentos adquiridos na formação.

• DIVULGAÇÃO

- Melhorar e sistematizar as formas de divulgação dos cursos: criação de um Portfólio para cada projecto retratando as actividades executadas e as competências desenvolvidas pelos formandos e a produção de um documento de registo dos locais onde se divulgou o Projecto.
- Relativamente à NEWSLETTER é necessário:
 - ✓ Promover o envolvimento dos formadores e dos formandos na edição da Newsletter "Viver e Aprender", divulgando a iniciativa nas reuniões pedagógicas, envolvendo a iniciativa nas actividades pedagógicas do curso ou criando Temáticas mensais, sobre as quais os colaboradores e clientes se poderiam manifestar.
 - ✓ Diagnosticar novas áreas de intervenção e novos grupos-alvo.
 - ✓ Definir novos Projectos de Intervenção.
 - ✓ Definir um Plano Operacional de publicidade e divulgação.

- **INSERCARP**

- A Empresa de Inserção apresenta necessidade de melhorias em várias áreas:
 - ✓ Manter o investimento na formação pessoal e comunicação, que se vem fazendo.
 - ✓ Definir estratégias de divulgação que cativem mais clientes.
 - ✓ Definir um sistema de incentivo à assiduidade do pessoal.
 - ✓ Definir um plano de redução de custos, para a Empresa recuperar financeiramente.
 - ✓ Criar uma aplicação informática para cálculo de orçamentos.
 - ✓ Durante o 2º contrato de profissionalização estabelecer diligências no sentido da inserção no mercado de trabalho.

- **GABINETE PSICOSSOCIAL**

- O serviço contínuo do Gabinete exige um Técnico que assegure, que conceba e planeie iniciativas/acções que respondam às necessidades das famílias abrangidas por este serviço, mas para a sua contratação é necessário implementar a forma de financiamento proposta ao Município.

- **INTERVENÇÃO PRECOCE**

- Relativamente aos parceiros, a A2000 não tem qualquer poder para exigir que o Acordo se cumpra.
- Neste semestre foram adquiridos jogos e materiais didácticos; é necessário adquirir os softwares.
- É necessário investir na formação dos membros da equipa no método de avaliação da criança, nomeado "Currículo Carolina".
- Quanto à avaliação do grau de concretização dos objectivos, realizada pela família, é importante esclarecer muito bem com a família os objectivos definidos no Plano Individual de Intervenção e avaliar com ela a sua concretização, para que as suas expectativas correspondam à realidade.

- **DESENVOLVIMENTO DOS COLABORADORES**

Neste ano de maior exigência de colaboração devido ao acréscimo de serviço trazido pela implementação do sistema de Certificação da Qualidade, o trabalho em equipa tem-se revelado a melhor forma de ultrapassar os constrangimentos sentidos. Contudo, paralelamente é importante:

- Implementar as medidas definidas com cada colaborador para promover a melhoria das competências avaliadas com o nível "Precisa Melhorar" e avaliar trimestralmente essa implementação.
- Definir para cada pessoa o seu próprio Plano Formativo para que haja empenhamento pessoal na implementação da melhoria contínua como se ambiciona. Este procedimento começou a ser implementado com a avaliação de desempenho dos colaboradores, o que permitiu que cada um referisse as áreas onde precisa investir mais, em termos de desenvolvimento.
- Agendar e preparar a formação interna, pois as áreas com necessidade de formação estão definidas, bem como se sabe quais as que poderão ser ministradas internamente.

- Agendar a apresentação, dos conteúdos abordados na formação externa, aos restantes colaboradores.
- Implementar a avaliação da qualidade da formação frequentada.
- Definir os critérios para avaliar a eficácia da formação, isto é, “Como verificar se a pessoa está a aplicar os conhecimentos adquiridos?”
- Introduzir no questionário de Avaliação de Desempenho objectivos profissionais a concretizar, para tal é necessário, primeiro, definir com cada profissional metas a alcançar.
- Face às áreas de insatisfação determinadas, definir estratégias para melhorar e aumentar o grau de satisfação dos colaboradores.

4. APRECIACÃO GLOBAL DOS OBJECTIVOS

É necessário rever alguns objectivos, pois ficaram aquém do estimado, contudo, em alguns casos isso ocorreu porque se definiram metas muito elevadas.

O fim último de todas as acções da A2000 é satisfazer as necessidades dos clientes, sendo o seu grau de satisfação o indicador da qualidade do serviço prestado, pelo que, a título de resumo, apresenta-se aqui o resultado global da avaliação da satisfação dos clientes da A2000.

O Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Clientes que frequentaram **Formação** abrangeu 4 critérios, com vários indicadores cada. Este inquérito foi aplicado a 127 formandos de 9 cursos e verificou-se que não ocorreram respostas de insatisfação. No âmbito das respostas de “satisfação” a sua distribuição pelos dois níveis possíveis, foi a seguinte:

Níveis de Satisfação Critérios	Níveis de Satisfação		Satisfação Total (Adequado+Ótimo)
	Adequado	Ótimo	
Condições físicas da formação	28%	62%	90%
Aspectos Pedagógicos	22%	72%	94%
Apoio da Associação	13%	74%	87%
Avaliação Global	12%	83%	95%

Verifica-se que predomina a avaliação de nível “Ótimo” em todos os critérios, e a que a satisfação total alcança uma percentagem superior a 90%.

No caso da **Intervenção Precoce** o inquérito utilizado foi diferente daquele da formação profissional, tendo sido aplicado às mães das 25 crianças apoiadas. O grau de satisfação global relativamente ao serviço prestado foi de 61% e oscilou entre o “Satisfeito” (33%) e o “Muito satisfeito” (68%)

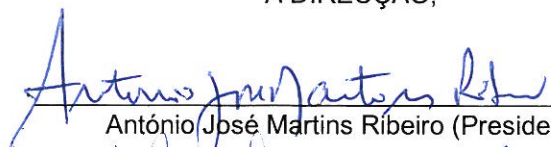
Obviamente há ainda muito caminho a percorrer, como já foi avaliado especificamente no âmbito de cada Projecto, mas é positivo verificar que os clientes estão predominantemente satisfeitos.

A Direcção da A2000 e seus Colaboradores agradecem a todas as entidades, clientes, fornecedores e parceiros o apoio e compreensão prestados no decurso do exercício deste primeiro semestre de 2010.

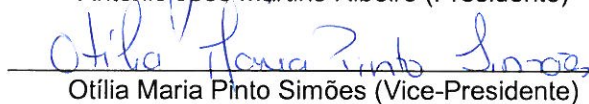
Santa Marta de Penaguião, 31 de Agosto de 2010

Saudações Associativas,

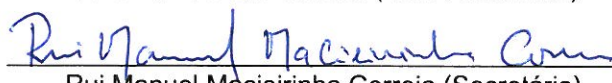
A DIRECÇÃO,



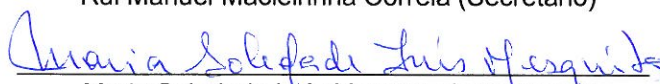
António José Martins Ribeiro (Presidente)



Otília Maria Pinto Simões (Vice-Presidente)



Rui Manuel Macieirinha Correia (Secretário)



Maria Soledade Luís Mesquita (Tesoureira)

Artur Manuel Silva Guedes (Vogal)

