



Viver e Aprender²⁰⁰⁰

EDIÇÃO 67 - ANO 12

MAIO 2013

EM DESTAQUE:

- ABERTURA DA CLÍNICA SOCIAL

Pág. 2

NESTA EDIÇÃO

Editorial	2
Destaque	2
Notícias	3-4
Projetos de formação em execução	5-11
Mercado de Trabalho	12-13
Gabinete Psicossocial	14-15
Ações a Decorrer	16-17
Inscrições	18
Donativos e Contribuições	19
Ficha Técnica	20

CLÍNICA SOCIAL

Psicologia



Massagem



Fisioterapia



Terapia da fala



Terapia ocupacional



DOADOR DO MÊS

AUTO F.V. CHAPA E PINTURA



1ª Sessão Grátis!

Consultas a partir de 6€

Contactos: Rua da Boavista, nº22, Sta. Marta de Penaguião
TLM: 935 575 880 Email: clinica.social@a2000.pt



Trabalhamos focalizados na qualidade de vida dos clientes, com a meta de a aumentarmos. Conforme as populações assim variam as expectativas de melhoria e as formas de intervenção.

No caso da formação profissional, a A2000 tem dois projetos, um dirigido a ativos que querem promover uma melhoria formativa na sua área profissional ou que querem adquirir competências noutras áreas profissionais para melhorar o seu currículo e aumentar a sua competitividade face ao emprego (Tipologia 2.3 do POPH), outros que devido a alguma incapacidade resultante de problemas de saúde procuram formação para aumentarem as suas competências e conseguirem uma integração no mundo do trabalho (Tipologia 6.2 do POPH). Em ambos os projetos a enfoque é na formação profissional e na preparação para o exercício de uma atividade profissional. Todavia, na Tipologia 6.2, porque se tratam de cursos mais longos (2900 horas) a intervenção abrange áreas pessoais, não previstas no referencial, mas advindas da abordagem dos Temas de Vida e da relação informal que se vai estabelecendo entre os formandos e a equipa técnica.

As melhorias advindas das relações interpessoais e da socialização ocorrida ao longo do curso, muitas vezes não objetivadas, nem previstas no Plano Individual do cliente, são por vezes as mais significativas na sua vida, porém não ficam registadas em dossier, por isso resolvi escrever este editorial para que fique registado que ontem quando passava numa avenida de Vila Real observei dois clientes da A2000 a passear, conversando e sorrindo. Este facto há um ano atrás seria impensável, pois eram duas pessoas muito introvertidas e isoladas, sem amigos para fazerem um “programinho” de domingo. Fiquei feliz, porque vi que as “subtis” intervenções na área do afeto resultaram em melhorias significativas na qualidade de vida pessoal.

A minha alegria traduziu-se em mil ideias para uma intervenção estruturada no sentido de, apesar dos referenciais formativos não o preverem, melhorar a qualidade de vida relacional, comunicacional dos nossos clientes.

Apesar das estruturas financiadoras não o saberem, o bem-estar emocional e físico são fundamentais para a integração profissional e, é possível intervir naquelas áreas envolvendo a comunidade de uma forma mais ativa e verdadeiramente inclusiva, é só preciso aplicar algumas estratégias (que imaginei naquela avenida de Vila Real) e começar o trabalho de formiguinha (grãozinho a grãozinho), depois ... os resultados serão visíveis ... a passear pelas ruas...

Marina Teixeira, Diretora Técnica

EM DESTAQUE

CLÍNICA SOCIAL



No dia 13 de Maio de 2013 a Associação 2000 de Apoio ao Desenvolvimento - A2000 inaugurou em Santa Marta de Penaguião um novo espaço denominado Clínica Social, situado junto à rotunda dos Encambalados.

Trata-se de um novo serviço que visa prestar cuidados especializados de forma a melhorar a qualidade de vida das pessoas, contando para tal, com uma equipa multidisciplinar qualificada e especializada que desenvolve recursos que satisfaçam as necessidades e as aspirações individuais e/ou familiares dos seus clientes.

Inserida na missão da A2000, a Clínica Social, pretende abranger todas as pessoas em situação de vulnerabilidade social ou financeira que necessitem deste serviço. Conta para isso com várias valências, desde consultas de psicologia, fisioterapia, serviço de massagens, terapia da fala e ainda terapia ocupacional, a preços bastante reduzidos em comparação com outras entidades do País.

É portanto um serviço inovador, não só para os habitantes do concelho de Santa Marta de Penaguião, mas também para os habitantes de outros concelhos, tendo como objetivo último a facilidade no acesso a cuidados de saúde, estimulação de competências e a uma maior qualidade de vida, por parte de pessoas desfavorecidas economicamente e pela população em geral. Com consultas de especialidade a partir de 6 euros no espaço físico da clínica, são ainda possíveis deslocações ao domicílio por parte dos técnicos, nos casos em que seja necessário.

Fernando Rodrigues, Psicólogo

Preçário por Especialidade	Consultas	Valor / Escalão (*)	
		Escalão 1	Escalão 2
Psicologia	2ª Consulta e Seguintes	6€	8€
Terapia da Fala			
Fisioterapia			
Terapia Ocupacional	2ª Consulta e Seguintes	8€	10€
Massagem de Relaxamento			

(*) Escalão 1 - Sócios, Clientes, Colaboradores ou pessoas com rendimento inferior a 7000€/ano; Escalão 2 - Não Sócios ou pessoas com rendimento superior a 7000€/ano

“COMO ANGARIAR FUNDOS PARA AS ORGANIZAÇÕES SEM FINS LUCRATIVOS?”

O Núcleo Distrital de Vila Real da EAPN Portugal/ Rede Anti-Pobreza em parceria com a Associação 2000 de Apoio ao Desenvolvimento – A2000 promoveu o Workshop 4 – **“Como angariar fundos para as organizações sem fins lucrativos?”**, no dia 30 de abril de 2013, no Fórum de Atividades do Município de Santa Marta de Penaguião.

A ação foi dinamizada pelo Dr. Luís Fonseca, Consultor da União das Misericórdias, e contou com a presença de dirigentes e técnicos de diversas Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) do distrito de Vila Real, nomeadamente: Associação Miguel Torga; Santa Casa da Misericórdia Ribeira de Pena; Centro Social Recreativo de Favaio; Fundação Patronato de Santo António; Centro Social e Paroquial de Andraães; Associação Centro Dia S. Pedro Celeirós; Fundação Abrigo Berta Montalvão; Município de Ribeira de Pena e Centro Social e Paroquial de Limões.

“Um cliente é a visita mais importante da nossa casa. Ele não depende de nós. Nós é que dependemos dele. Ele não é uma interrupção do nosso trabalho, ele é o objetivo. Não fazemos favor nenhum em servi-lo. Ele é que nos faz um favor dando-nos essa oportunidade.” (Mahatma Gandhi)

Partindo da afirmação de Mahatma Gandhi, indubitavelmente se conclui que o cliente é considerado como a figura mais importante de qualquer organização.



António Ribeiro, Presidente da Direção da A2000, na sessão de abertura do Workshop.

Desta feita, o objetivo de qualquer IPSS será corresponder e satisfazer as necessidades e expectativas dos seus clientes.

Num momento em que as necessidades dos clientes crescem e, os recursos das organizações do terceiro setor são cada vez mais escassos urge a necessidade de encontrar soluções de angariação de fundos.

É neste sentido que o Fundraising, ou angariação de fundos, surge como estratégia fundamental para qualquer organização do 3º setor, assumindo-se a gestão e o planeamento estratégico das organizações

como fundamentais para se poder construir um plano sustentável de Fundraising.

Comparando as organizações sem fins lucrativos às empresas, o Fundraising e o marketing são ferramentas imprescindíveis à sobrevivência do 3º setor.

Citando o Dr. Luís Fonseca, *“o caminho do Fundraising é tortuoso, mas é esse o que nos dá mais proveito”*.

Para aquele orador qualquer organização só funciona, se aproveitar a sua força interior, contemplando também um olhar de fora para dentro, baseando-se na essência do pensamento de Sun Tzu (mestre da guerra chinês):

“Se conhecermos o inimigo e a nós mesmos, não precisamos temer o resultado de uma centena de combates. Se nos conhecemos, mas não ao inimigo, para cada vitória sofreremos uma derrota. Se não nos conhecemos nem ao inimigo, sucumbiremos em todas as batalhas” (Sun Tzu).

Aurora Gouveia, Técnica da A2000



Dr. Luís Fonseca, dinamizador do Workshop



Catarina Oliveira, técnica do Núcleo Distrital de Vila Real da EAPN Portugal/ Rede Anti-Pobreza, na sessão de abertura do Workshop.

WORKSHOP MOTIVAÇÃO DE EQUIPAS

No dia 11 de Maio a A2000 promoveu um Workshop sobre “Motivação de Equipas” dinamizado por Núria Mendoza. Esta formação foi pensada para os técnicos da A2000, mas também foi aberta ao público em geral.

Começamos com a citação de Dwight Eisenhower “Motivação é a arte de incentivar as pessoas a fazerem o que você quer que elas façam, porque elas querem fazer, não por que precisam fazer”. Para dizer que motivação implica uma ação dirigida para a concretização de algo que traz satisfação.

A motivação ocorre de dentro para fora: são as minhas necessidades pessoais que me conduzem a procurar o conforto, a realizar os meus desejos, os meus objetivos.

Numa equipa, primeiro é preciso entender o que motiva, o que move, o que aspira cada elemento da equipa para depois conduzir o grupo satisfazendo as diferentes expectativas de cada elemento – este é o difícil papel do líder! Encontrar o lugar certo para cada elemento, encontrar a linguagem adequada a cada membro, responder às necessidades comuns e específicas de todos!

Um dos fatores intrínsecos à automotivação é o otimismo que impede a pessoa de cair no desespero perante as adversidades.

Segundo a Psicologia das Necessidades Humanas de Anthony Robbins o preenchimento das nossas necessidades é a principal orientação das nossas escolhas e comportamentos. Este autor divide as necessidades em 6, agrupadas em 3 pares:



Participantes do Workshop

- **CERTEZA vs INCERTEZA:** “Tem que saber exatamente o que significa tudo” vs “Procura a novidade e a diversidade”.

- **SIGNIFICÂNCIA vs CONEXÃO:** “Necessidade de se sentir importante, reconhecido, elogiado” vs “Necessidade de ligação aos outros, de ter a atenção dos outros, de ligação a ideologias, valores”.

- **CRESCIMENTO vs CONTRIBUIÇÃO:** “Necessidade de progredir, aprender” vs “Necessidade de partilhar, fazer a diferença na vida de alguém”. Estas duas estão relacionadas com as anteriores, mas numa amplitude diferente ... mais “espiritual”.

Liderar uma equipa é conduzi-la para uma meta organizacional, mas para a conduzir sem dificuldades/atritos é necessário entender de que forma essa meta responde à satisfação das necessidades pessoais dos elementos da equipa e, para tal é preciso conhecer o que motiva cada membro da equipa.

Núria Mendoza apresentou um esquema simpático para entendermos o que predomina no perfil motivacional de cada um e assim conseguirmos responder às suas necessidades, e utilizarmos a sua energia na concretização de uma meta comum.

A formadora apresentou um modelo motivacional baseado no modelo de Personalidade de Myers Briggs e Karl Jung: dividiu um quadrado em 4 quadrantes/binómios, tendo os eixos motivacionais, dois extremos: “Emocional vs Lógico/Racional” e “Específico/prático vs Abstrato/Mental”. Surgem assim 4 binómios aos quais podemos associar as Necessidades de Anthony Robbins revelando qual a necessidade mais marcante de cada um:

- **Emocional – Específico (1):** Necessidade Principal – **Diversidade**. A pessoa deste quadrante é ativa, prática, disponível, criativa, desorganizada, precipitada (1º age, depois pensa).
- **Lógico – específico (2):** Necessidade Principal – **Reconhecimento**. A pessoa deste quadrante é objetiva, trabalha para ganhar, persistente, determinada, planeada, age sozinha, pode ser autoritária (1º pensa, depois age).
- **Lógico – Abstrato (3):** Necessidade Principal – **Certeza**. A pessoa deste quadrante é discreta (fala baixinho), analisa, planeia, estuda, reflete, mas tem dificuldade em concretizar.
- **Emocional – Abstrato (4):** Necessidade Principal – **Conexão**. A pessoa deste quadrante é focada na harmonia, no espírito de equipa, no “nós”, no convívio, na defesa de ...



Participantes do Workshop

Ao aplicar este esquema à sua equipa entende onde se situam os seus colaboradores, logo o que os motiva/move. Então percebe quais as tarefas que lhes agradam mais, quais os argumentos mais apelativos para cada um deles. Face a uma meta comum consegue definir o papel de cada membro, a linguagem mais adequada e a recompensa mais significativa para cada um, mantendo todos satisfeitos e focados numa mesma meta organizacional, pois num trabalho todos são necessários.

Desrespeitar as suas motivações intrínsecas é contribuir para a sua insatisfação e, conseqüentemente para a desmotivação no trabalho!

Em suma, este workshop revelou que o segredo da Motivação de Equipas é diagnosticar as necessidades de cada elemento da equipa e desenvolver as estratégias adequadas para focar as suas energias dinamizadoras na tarefa que melhor o satisfaz, nunca perdendo a noção da meta comum, organizacional.

Marina Teixeira, Diretora Técnica

JOGOS DE MATEMÁTICA AO AR LIVRE

No dia 6 de maio os formandos do curso 6 – Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade realizaram uma atividade ao ar livre. Esta atividade fez parte dos conteúdos trabalhados na formação de Matemática para a Vida.



Os formandos foram desafiados a participarem numa competição que tinha como objetivo realizar exercícios matemáticos de forma divertida, estimulando-os a pensar rápido e a traçar inúmeras estratégias, para conseguir atingir seus objetivos.

Segundo Piaget “os jogos não são apenas uma forma de divertimento, mas são meios que contribuem e enriquecem o desenvolvimento intelectual.” (1989, p.5).

Esta atividade com jogos pedagógicos pretendeu estimular a curiosidade dos formandos para saber a origem dos conteúdos que trabalham na sala de aula. Ao formador coube o papel de mediador, orientando o jogo de modo a que cada formando tomasse a iniciativa em propor novas respostas para os desafios apresentados.

No âmbito da educação matemática, o formador ao propor um trabalho com jogos, visa desmistificar a matemática enquanto uma disciplina difícil e maçadora.

Os jogos lúdicos, além de motivadores contribuem para a criatividade, desinibição, e, principalmente, revisão dos conhecimentos adquiridos.

Aurora Gouveia, Técnica da A2000



Formandos do curso 6 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade

AÇÃO DE SENSIBILIZAÇÃO PARA O ABANDONO E MAUS TRATOS AOS ANIMAIS

No âmbito do Tema de Vida “Abandono e Maus Tratos de Animais”, os formandos do curso 7 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade assistiram, no dia 17 de maio, a uma ação de sensibilização promovida pela PRAVI – Projeto de Apoio a Vítimas Indefesas (Apoio a Pessoas e Animais) – Núcleo de Vila Real.



Técnicas da PRAVI - Projeto de Apoio a Vítimas Indefesas (Apoio a Pessoas e Animais) - Núcleo de Vila

Dificuldades de Aprendizagem e Concentração, Cancro, Autismo, Síndrome de Down e Depressão, através da promoção do Bem-estar, Auto Confiança e Melhoramento das Relações Interpessoais. Presta ainda Apoio a Idosos com Alzheimer e Depressão.

Durante a ação, as técnicas da PRAVI alertaram os participantes para os maus tratos e abandono em animais, incidindo nos animais domésticos, animais de circo e nas touradas.

Na primeira situação foi apresentado o caso da cadela EVA, vítima de maus tratos. Quando retirada do canil, apresentava uma aparência bastante debilitada, recusando o toque das pessoas. Após tratamento veterinário, e já em fase avançada de recuperação, a EVA está uma cadela mais afável, brincalhona e, quando totalmente recuperada, poderá ajudar as pessoas nas terapias assistidas. Além disso, esta cadela está também a ser treinada para busca, salvamento e cinoterapia (terapia com o auxílio de cães).

Quanto aos maus tratos em animais de circo - uma realidade oculta aos olhos dos espetadores, mas que existe - foi referido que o treino dos animais é feito através do castigo, privação de comida, humilhação e sofrimento, vivendo estes em condições pouco dignas de seres vivos, acorrentados ou aprisionados.

Uma outra realidade que envolve maus tratos de animais, violência e sofrimento a que estes estão sujeitos antes, durante e após o espetáculo, são as touradas. Esta tradição portuguesa tem registado um crescente desinteresse pelos cidadãos portugueses devido à violência exercida contra os animais.



Formandos da A2000 em interação com a cadela Eva

(Continua pág.7

(Continuação da pág. 6)

Além destes casos, muitos animais são utilizados para testes/experiências em produtos comercializados nos hipermercados, como são o caso de alguns shampoos.



Formando entrega brinquedos à PRAVI

A PRAVI desenvolve o seu trabalho com base no voluntariado e nas ajudas (donativos) que chegam por parte de particulares sensíveis à causa. Assim, qualquer pessoa pode ajudar a PRAVI, adotando um animal, sendo sócio ou apadrinhando um animal.

A PRAVI não dispõe de um espaço próprio (canil ou gatil), pelo que as ajudas na resolução de problemas relativos a animais em risco passa sempre, em primeiro lugar, por divulgação, ou seja os animais recolhidos são colocados numa família de acolhimento temporária até se encontrar uma família definitiva. Neste período, todos os encargos com os animais são da responsabilidade PRAVI, incluindo a desparasitação. As ajudas veterinárias e de alojamento estão dependentes da disponibilidade (no momento) de recursos humanos e financeiros angariados pela PRAVI.



Formando da A2000 entrevistado pela TVI

Toda a ação de sensibilização foi acompanhada pelo registo videográfico da TVI, que auscultou a opinião dos formandos relativamente à questão do abandono e maus tratos de animais e a sua experiência com animais.

Sofia Pereira, Formadora

Contactos para situações de maus-tratos ou informação sobre adoção, donativos e voluntariado:

PRAVI – Núcleo de Vila Real

Anabela Lopes / Catarina

936 229 288

pravinucleovilareal@gmail.com

SEPNA – 259 3030 290

PSP – 259 330 240

TIPOLOGIA 2.3 – FORMAÇÕES MODULARES CERTIFICADAS

CURSO: NOÇÕES GERAIS SOBRE O SISTEMA CIRCULATÓRIO E RESPIRATÓRIO

Durante o mês de maio decorreu nas instalações da A2000, em regime pós-laboral, o curso de Técnico Auxiliar de Saúde - Noções Gerais sobre o Sistema Circulatório e Respiratório, Unidade de Formação de Curta Duração (UFCD) nº 6566, retirada do Catálogo Nacional de Qualificações, com a duração de 50h.

A formação foi ministrada pela Enfermeira Ana Vicente, que demonstrou o seu profissionalismo, enquanto formadora e profissional de saúde, na forma como trabalhou os conteúdos abordados pela UFCD. Por sua vez, o grupo de formação, heterogéneo nas idades dos formandos, esteve empenhado na aquisição dos conhecimentos transmitidos, dada a temática abordada ser de interesse para a vida pessoal e profissional. Além disso, estabeleceram-se boas relações interpessoais.

Agradecemos esta e outras oportunidades que a A2000 nos vai dando. O nosso muito obrigado!



Formandos do curso “Noções Gerais sobre o Sistema Circulatório e Respiratório” - Sta. Marta de Penaguião

Formandos do curso

“Noções Gerais sobre o Sistema Circulatório e Respiratório”

CURSO: NOÇÕES GERAIS SOBRE O SISTEMA GASTROINTESTINAL URINÁRIO E GÊNITO-REPRODUTOR



Formandos do curso “Noções Gerais sobre o Sistema Gastrointestinal, Urinário e Gênitó-Reprodutor” - Oliveira - Mesão Frio

Decorreu de 29 de Abril a 23 de maio, em Oliveira – Mesão Frio, a ação de formação “Técnico Auxiliar de Saúde – Noções gerais sobre o Sistema Gastrointestinal, Urinário e Gênitó-Reprodutor”, Unidade de Formação de Curta Duração (UFCD) nº 6567, retirada do Catálogo Nacional de Qualificações, com a duração de 50h, em regime pós-laboral.

O grupo de formação foi constituído por 18 formandos e a formação foi ministrada pela Enfermeira e Formadora Maria Armada Teixeira.

O balanço da formação foi bastante positivo, pois os conteúdos abordados são de interesse pessoal e profissional, revelando-se uma mais-valia na nossa vida.

Formandos do curso

“Noções Gerais sobre o Sistema Gastrointestinal, Urinário e Gênitó-Reprodutor”

CURSO: NOÇÕES BÁSICAS DE FISCALIDADE E IMPOSTOS

Decorreu entre os dias 6 e 30 de maio, nas instalações do CLDS em Mesão Frio, em regime pós-laboral, a Formação de Técnico Administrativo – Noções Básicas de Fiscalidade e Impostos, Unidade de Formação de Curta Duração (UFCD) nº 0666, retirada do Catálogo Nacional de Qualificações, com a duração de 50h.

Esta formação foi frequentada por 18 formandos contribuindo, de forma positiva, para o aumento dos nossos conhecimentos na área de fiscalidade e impostos sobre consumo, os quais serão úteis no nosso dia-a-dia.

Esta formação decorreu de forma harmoniosa, revelou-se uma mais-valia para o relacionamento das pessoas das várias gerações que a frequentaram, pois a partilha de conhecimentos e experiências, bem como o convívio é saudável.

Formandos do curso

“Noções Básicas de Fiscalidade e Impostos”



Formandos do curso “Noções Básicas de Fiscalidade e Impostos” - Mesão Frio

CURSO: SAÚDE MENTAL INFANTIL

Decorreu de 6 a 16 de maio de 2013, nas instalações da Casa do Povo de Vilarandelo, a formação de Técnico de Ação Educativa - Saúde Mental Infantil, Unidade de Formação de Curta Duração (UFCD) nº 3267, retirada do Catálogo Nacional de Qualificações, com a duração de 25 horas, em regime pós-laboral.



Formandos do curso “Saúde Mental Infantil”
- Vilarandelo - Valpaços

Ao longo da formação, frequentada por 18 formandos, foram abordados temas como:

- Criança e família
- Carência afetiva
- Criança de família desmembrada
- Síndrome da criança negligenciada e batida
- Perturbações do comportamento.

O balanço do decurso da formação foi positivo. Agradecemos a oportunidade proporcionada e aguardam novas iniciativas proporcionadas pela A2000.

*Formandos do curso
“Saúde Mental Infantil”*

TIPOLOGIA 2.3 – FORMAÇÕES MODULARES CERTIFICADAS

CURSO: PREVENÇÃO DE DOENÇAS E ACIDENTES NA INFÂNCIA

Decorreu no mês de Maio, em S. João de Lobrigos – Sta. Marta de Penaguião, a Formação de Técnico de Ação Educativa - Prevenção de Doenças e Acidentes na Infância, Unidade de Formação de Curta Duração (UFCD) nº 3273, retirada do Catálogo Nacional de Qualificações, com a duração de 50h, em regime pós-laboral.

Os formandos decidiram elaborar um diagrama de palavras onde constam os principais temas abordados na formação. Boa sorte ☺



Momentos de diversão no último dia do curso: Prevenção de Doenças e Acidentes na Infância em S. João de Lobrigos – Sta. Marta de Penaguião

1.			P								
2.			R								
3.			E								
4.			V								
5.			E								
6.			N								
7.			Ç								
8.			A								
9.			O								

1. Principais cuidadores da criança;
2. Doenças provocada por parasitas;
3. Cuidados de asseio e limpeza da criança;
4. Método de prevenção de doenças;
5. Acontecimento inesperado que pode causar danos à criança
6. Período da vida humana desde o nascimento até cerca de 12 anos;
7. Alteração da saúde e equilíbrio do ser humano;
8. Bem-estar biopsicossocial;
9. Doença infecciosa comum na infância caracterizada pela erupção de manchas vermelhas na pele.

Solução:

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO - MAIO

No gráfico abaixo apresentamos a satisfação dos clientes em relação às Formações Modulares Certificadas oferecidas pela A2000, durante o mês de maio, nas localidades de São João de Lobrigos, Santa Marta de Penaguião, Oliveira, Mesão Frio e Vilarandelo.

A qualidade dos serviços da A2000 dependente da satisfação dos seus clientes, daí a importância que a instituição dá aos questionários de avaliação de satisfação. Este instrumento de avaliação não é mais do que o feedback do cliente face aos serviços prestados.

“Um resultado aceitável é uma necessidade absoluta para a boa qualidade percebida, mas um excelente processo de serviço cria um diferencial competitivo distintivo e sustentável”. (Christian Gronroos, 2003)

Um sistema de avaliação eficiente pode fornecer informações importantes para melhorar a performance da instituição. A partir deste sistema de informação, a A2000 pode desenvolver o seu processo de melhoria contínua.

Kotler (1998) define satisfação do cliente como “o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto (ou resultado) em relação às expectativas da pessoa” (Kotler, 1998:53).

Analisando o pensamento deste autor, as percepções positivas sobre a qualidade do serviço prestado podem traduzir-se em sentimento de satisfação do cliente.

Ao analisar os resultados da avaliação dos formandos podemos concluir que estes estão satisfeitos com os serviços prestados pela A2000, uma vez que as suas respostas incidem no “Satisfaz Sempre”.

Como se pode observar no gráfico, às questões “Recomendaria a A2000 a um amigo” e “Não mudaria de organização” as respostas dos formandos foram unânimes (100%), evidenciando assim a sua satisfação com os serviços prestados pela A2000 nas Formações Modulares Certificadas.

Aurora Gouveia, Técnica da A2000

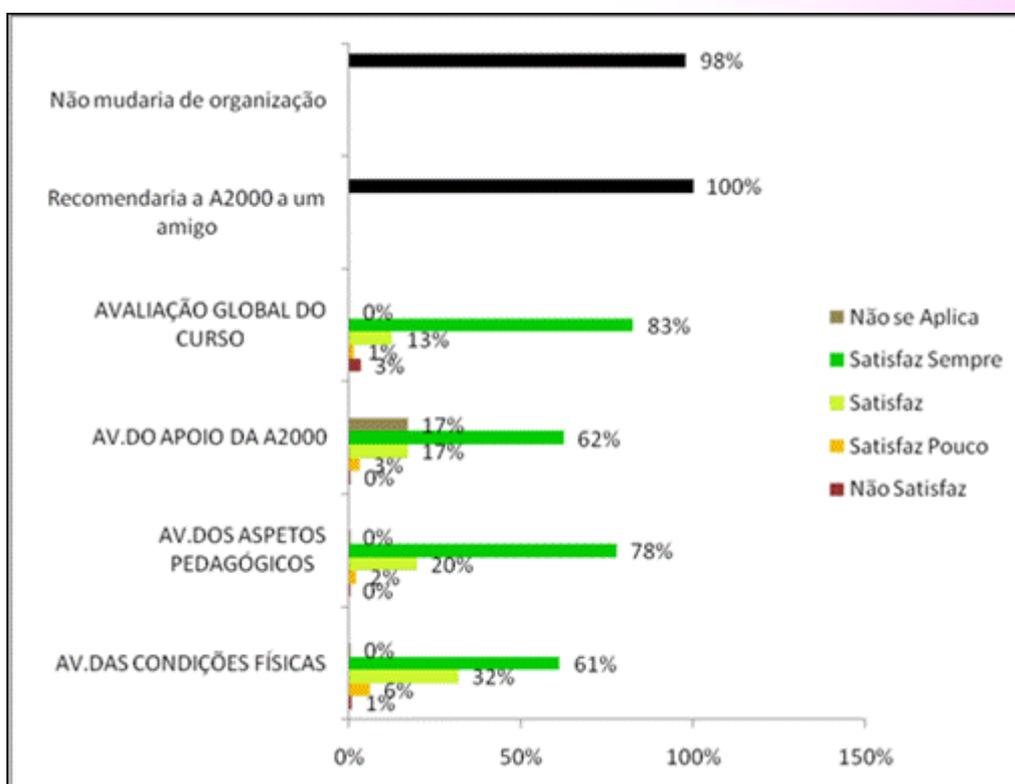


Gráfico 1: Avaliação de Satisfação dos formandos que frequentaram Formações Modulares Certificadas no mês de maio/2013.

INTEGRAÇÕES PROFISSIONAIS

INTRODUÇÃO: Nesta edição do *Viver e Aprender* apresentamos uma vez mais o sucesso das integrações profissionais dos ex-formandos da A2000.

Relatamos a experiência da Clara Cardoso, antiga formanda da A2000, que foi integrada no Museu do Douro. Segue-se a entrevista realizada à antiga formanda e ao Eng.º Marco Aurélio, Supervisor da antiga formanda, no Museu do Douro.

Entrevista realizada à formanda: Maria Clara Cardoso

Maria Clara Cardoso, foi formanda na Associação 2000 de Apoio ao Desenvolvimento – A2000 tendo ficado integrada profissionalmente, no final do seu percurso formativo, no Museu do Douro em 2009.

Questionada sobre o seu percurso na A2000 a Maria Clara explicou que esteve em formação durante dois anos: um ano de Formação em Sala e outro ano de Formação Prática em Contexto de Trabalho (FPCT), no Museu do Douro. Após o término da formação, e visto ter uma avaliação positiva decorrente da mesma, os responsáveis da entidade consideraram que seria positiva integrá-la na equipa de trabalho. Assim, a Maria Clara exerce a função de auxiliar de serviços gerais, onde tem como principais tarefas a limpeza exterior e interior das instalações do Museu do Douro.

Quanto à importância que a A2000 teve no desenvolvimento da sua formação pessoal e profissional, a Maria Clara sente que passou por todo um processo que foi muito importante para a sua vida, visto que foi através da formação em sala que adquiriu as competências necessárias para que na FPCT tivesse um bom desempenho profissional e consequente contratação.

Com a sua inserção no mercado de trabalho obteve autonomia financeira, sente-se útil, constituiu uma nova família, emagreceu 90 quilos que lhe possibilitaram um aumento da qualidade de vida e sente que é uma pessoa feliz porque conseguiu alcançar todos os seus objetivos.

Questionada sobre as recordações que guarda da sua passagem pela associação referiu que são boas, que criou novas amizades e agradeceu também, de uma forma especial, à formadora Manuela que nos momentos mais difíceis foi quem a ajudou a superar todas as suas dificuldades e também por ter sabido dar-lhe os melhores conselhos. A Maria Clara sente que encontrou na A2000 uma segunda “casa” que contribuiu para que ela conseguisse alcançar os seus objetivos.



Maria Clara Cardoso no seu local de trabalho: Museu do Douro

- Peso da Régua -

(Continua pág.13)

Questionário realizado à Entidade Integradora

Entidade - Museu do Douro

Concelho - Peso da Régua

1 - Qual é na sua opinião, a importância da A2000 para o desenvolvimento deste público-alvo?

R: A mais favorável. É uma forma das instituições colaborarem na formação e inserção social de pessoas que à partida tem mais dificuldade em se afirmarem no mundo do trabalho.

2 - Que expectativas tinha da formanda quando iniciou o estágio no Museu do Douro?

R: Confesso que as minhas expectativas não eram muito positivas, a Maria Clara no início apresentava muitas dificuldades, porém com a sua dedicação e empenho conseguiu superar as suas dificuldades tornando-se uma mais-valia para a instituição.

3 - Pelo que pôde observar, que mudanças se efetuaram na vida da formanda, ao longo do estágio e com a sua integração?

R: Penso que a todos os níveis a Maria Clara evoluiu favoravelmente, com o decorrer do estágio adquiriu comportamentos pessoais e sociais adequados para se integrar no local, com a sua integração existiram grandes mudanças, constituiu família, ganhou uma maior maturidade, ganhou estabilidade financeira e familiar - para nós (Instituição) é um motivo de orgulho ver que ela conseguiu superar todas as suas dificuldades.

4 - Considera esta experiência uma mais-valia para o Museu do Douro?

R: Para o Museu do Douro esta experiência tem sido muito gratificante, visto que contribuímos de uma forma ativa para que a Maria Clara desenvolvesse novas competências profissionais que a tornaram autónoma na realização das tarefas que executa no Museu do Douro, penso também que a Maria Clara tem gostado de estar connosco.

Daniel Santos,

Técnico de Acompanhamento e Inserção



ESPAÇO DE CONVÍVIO DE SEVER

Neste mês de Maio, a A2000 iniciou uma série de atividades no Espaço de Convívio de Sever, indo ao encontro das necessidades dos seus clientes.

Após um levantamento das expectativas, a A2000 planificou um conjunto de atividades para a satisfação dos idosos da Freguesia de Sever. Estas atividades são compostas de sessões de alfabetização, de técnicas de informação e comunicação, de aprendizagem de ponto cruz e de atividade física.

Nas sessões deste Espaço de Convívio é possível, inclusive, festejar os aniversários de cada cliente, trabalhando na confeção de bolos, para que todos possam festejar cada aniversário, em conjunto com os colegas deste espaço.

Nelma Coutinho,

Psicóloga.



Confraternização entre os clientes do Espaço de Convívio de Sever

OFICINA DOS SORRISOS - IDA AO TEATRO DE VILA REAL

No passado dia 3 de Maio, os clientes da Oficina dos Sorrisos foram ao Teatro de Vila Real onde assistiram à peça “A Cores” (Peripécia Teatro). As protagonistas desta criação foram a tinta, as cores, o papel, o plástico e os atores com fatos de pintores. Foi um espetáculo onde os atores pintaram, e se pintaram, com muito divertimento à mistura.

Este foi um dia diferente no dia-a-dia dos nossos clientes, que aliou diversão e aprendizagem, permitindo dar asas à imaginação e construir imagens coloridas repletas de alegria e ternura.

*Vanessa Faria,
Psicóloga da A2000*



Clientes da Oficina dos Sorrisos
no Teatro de Vila Real



POPH – PROGRAMA OPERACIONAL POTENCIAL HUMANO

TIPOLOGIA DE INTERVENÇÃO 2.3 - FORMAÇÕES MODULARES CERTIFICADAS – REGIME PÓS-LABORAL

A formação modular certificada visa a elevação dos níveis de qualificação profissional de empregados e/ou desempregados, cujas ações profissionais estão inseridas em percursos de nível básico e secundário e, através dela os formandos têm acesso a unidades de formação de curta duração (UFCD), cumuláveis, com vista à obtenção de uma qualificação profissional.

Este tipo de formação decorre em regime pós-laboral (geralmente entre as 20 e as 23 horas) e as áreas propostas resultaram de dados obtidos no levantamento de necessidades efetuado junto de clientes e entidades.

- Para consultar o cronograma, a localização das formações, bem como fazer a pré-inscrição basta aceder à nossa página - www.a2000.pt



QUALIFICAR É CRESCER.



QUADRO DE REFERÊNCIA ESTRATÉGICO NACIONAL PORTUGAL 2007-2013



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu

TIPOLOGIA DE INTERVENÇÃO 6.2 – QUALIFICAÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA OU INCAPACIDADE – REGIME LABORAL

Formação Profissional e integração de pessoas com deficiências ou incapacidades

Esta é uma aposta clara na formação e integração de pessoas com deficiências ou incapacidades, desenvolvendo-se ações que visam a aquisição e o desenvolvimento de competências profissionais e escolares, com o claro objetivo de potenciar a sua empregabilidade.

As ações a decorrer são orientadas para o exercício de uma atividade profissional no mercado normal do trabalho.



QUALIFICAR É CRESCER.



QUADRO DE REFERÊNCIA ESTRATÉGICO NACIONAL PORTUGAL 2007-2013



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu



GABINETE PSICOSSOCIAL (GPS)

Com este serviço a A2000 presta apoio Psicossocial a famílias e indivíduos, designadamente serviços na área formativa e ocupacional contribuindo para o desenvolvimento de competências ao nível dos Saber-Ser, Saber-Fazer e Saber-Aprender, com objetivo último de aumentar a inserção social e/ou profissional.

O Serviço está em execução desde Maio de 2010 e, ao nível operacional, atualmente desenvolve-se em parceria com 3 Freguesias do Concelho (Sever, São Miguel de Lobrigos e São João de Lobrigos) que reúnem forças no sentido de intervir preventivamente e colaborar na criação de respostas integradas ao nível familiar, ocupacional, social e profissional.

O Serviço não tem qualquer financiamento estatal, pelo que a sua sustentabilidade está garantida por fundos da A2000 e das três freguesias acima nomeadas.



INTERVENÇÃO PRECOCE NA INFÂNCIA



A Intervenção Precoce na Infância consiste num conjunto de medidas de apoio integrado centrado na criança e na família, incluindo ações de natureza preventiva e reabilitativa, designadamente no âmbito da educação, da saúde e da ação social.

A resposta social abrange 30 crianças dos 0 aos 6 anos, com alterações nas funções ou estruturas do corpo que limitam a participação nas atividades típicas para a respetiva idade e contexto social ou em risco grave de atraso de desenvolvimento, bem como as suas famílias.

A A2000, Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), possui um Acordo de Cooperação com a Segurança Social representando-a na Equipa Local de Intervenção (ELI), da qual fazem parte, também, técnicos de outros dois Ministérios (Educação e Saúde).

Esta ELI abrange os concelhos de Santa Marta de Penaguião, Peso da Régua, Mesão Frio e Mondim de Basto.



POPH – PROGRAMA OPERACIONAL POTENCIAL HUMANO

TIPOLOGIA DE INTERVENÇÃO 2.3 - FORMAÇÕES MODULARES CERTIFICADAS – REGIME PÓS-LABORAL

- Cronograma e localização, veja em www.a2000.pt

TIPOLOGIA DE INTERVENÇÃO 6.2 – QUALIFICAÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA OU INCAPACIDADE – REGIME LABORAL

- Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade - Sta. Marta de Penaguião



Informações/ Inscrições

Sede da A2000

www.a2000.pt



DOADOR DO MÊS

AUTO F.V. CHAPA E PINTURA



DOADORES



i9a u t o
automóveis

AVAL & RIGOR - UNIPESSOAL, Lda.
NIF: 508 808 448 | M.: Recta do Aeródromo
Zona Industrial | 5000-082 Vila Real
Tel.: 259 331 027 | E-mail: geral.i9auto@sapo.pt

marietel
Informática e Comunicações, Lda.

incentivar
Gabinete de Psicologia e Estimulação Global, Lda



PubliSeru
PUBLICIDADE E SERVIÇOS

MenoNo
Mediadores no Norte

ALVARÁ N.º 61808
HABI PENAGUIÃO
CONSTRUÇÕES, LDA.

informática e telecomunicações
teclamedia

Ficha Técnica:

Edição: Mensal

Editor: Marina Teixeira

Coordenação: Aurora Gouveia

Proprietário: A2000

Contribuinte N.º 505 045 125

Morada: Av. 25 de Abril, nº39 - Santa Marta de Penaguião

Telefone: 254 822 046 Telemóvel: 935 575 882

Fax: 254 822 047

Página Web: www.a2000.pt

Email: a2000@a2000.pt

