

RELATÓRIO SEMESTRAL - 2011 -

A2000/068/01

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	33
ACÇÃO 4: EIXO 6 do POPH - Cidadania, Inclusão e Desenvolvimento Social: Tipologia de Intervenção 6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência ou Incapacidade	43
ACÇÃO 5: EIXO 6 do POPH - Cidadania, Inclusão e Desenvolvimento Social: Tipologia de Intervenção 6.4 – Qualidade dos Serviços e Organizações – Programa Arquimedes	55
ACÇÃO 6: Empresa de Inserção – Insercarp-Carpintaria	61
ACÇÃO 7: Gabinete Psicossocial	71
ACÇÃO 8: Resposta Social de Intervenção Precoce na Infância – IPI de Sta. Marta de Penaguião	78
ACÇÃO 9: Divulgação	84
ACÇÃO 10: Estágios Profissionais	89
ACÇÃO 11: Acções Transversais a todas as áreas de intervenção	91
ACÇÃO 12: Internacionalização.....	95
ACÇÃO 13: Desenvolvimento dos Colaboradores E Órgãos Sociais.....	96
ACÇÃO 14: Qualidade dos Serviços	106
Parte 2: RECURSOS ENVOLVIDOS	110
1. Recursos	111
2. Financiadores e Parceiros	116
Parte 3: PROJECTOS DE INOVAÇÃO/NOVOS SERVIÇOS	121
Parte 4: CONSTRANGIMENTOS E MELHORIAS	123
1. Constrangimentos detectados.....	124
2. Melhorias Implementadas ou a implementar	129
Parte 5: TAXA GLOBAL DE EXECUÇÃO DOS OBJECTIVOS	134

INTRODUÇÃO

O Relatório Semestral avalia todas as acções previstas no Plano de Acção para 2011. Consiste numa estratégia de monitorização do grau de cumprimentos do referido Plano, permitindo aferir as acções para o 2º semestre.

Obviamente, que ao traduzir as áreas de maior concretização do Plano de Acção, reflecte os eixos do Plano Estratégico onde as políticas estão a ser implementadas com maior ou menor rigor.

No final apresentam-se as melhorias a implementar no 2º semestre.

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 uma acção iniciada no ano de 2010, com 15 formandos, o que se concretizou.

Sta. Marta de Penaguião iniciou:

- **Carpintaria – Nível B1.**

3. CRONOGRAMA

O curso decorreu 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 da acção de formação decorrida em 2011:

Quadro I – Cursos de Formação

Cursos	Local	Início e Fim	Nº de Dias em 2011	Nº Horas Monitoradas	Volume Executado em 2011	Volume Previsto Para 2011
Carpintaria - B1	Sta. Marta Penaguião	06-10-2010 24-03-2011	56	391h	4984h	5865h

4. EXECUÇÃO FÍSICA

4.1 Público-Alvo

O curso de Educação e Formação de Adultos abrangeu 15 adultos desempregados 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	3	1
	M	14	2	0	9
	TOTAL	15	2	3	10

Quadro III - Distribuição da População, por faixa etária

Formandos por Grupo Etário	Transitados do ano civil anterior	Saídas			
		Desist.	Reprov.	Aprov.	
25 – 34	H	0	0	0	0
	M	1	0	0	1
	TOTAL	1	0	0	1
35 – 44	H	3	0	2	1
	M	3	1	0	2
	TOTAL	6	1	2	3
45 – 49	H	1	0	1	0
	M	1	1	0	0
	TOTAL	2	1	1	0
50 – 54	H	0	0	0	0
	M	4	0	0	4
	TOTAL	4	0	0	4
+ 54	H	0	0	0	0
	M	2	0	0	2
	TOTAL	2	0	0	2
TOTAIS	H	4	0	3	1
	M	11	2	0	9
	TOTAL	15	2	3	10

Quadro IV - Distribuição da População, face ao Emprego

Formandos por Situação face ao emprego	Transitados do ano civil anterior	Saídas			
		Desist.	Reprov.	Aprov.	
Desempregados à procura de novo emprego – DLD	H	4	0	3	1
	M	7	2	0	5
	TOTAL	11	2	3	6
Inactivos	H	0	0	0	0
	M	4	0	0	4
	TOTAL	4	0	0	4
TOTAIS		4	0	3	1
		11	2	0	9
	TOTAL	15	2	3	10

ANÁLISE DOS QUADROS II, III, IV

Durante este 1º semestre frequentaram a formação EFA – B1 - 15 pessoas, das quais 11 (73%) eram mulheres e 4 (27%) eram homens.

As faixas etárias predominantes foram: em 1º lugar, com 6 indivíduos (40%), a faixa dos “35-44 anos” e em 2º lugar com 4 indivíduos (27%) a faixa dos “50-54”.

Os 15 formandos estavam desempregados à data de entrada no curso, predominando os desempregados de longa duração (DLD) que totalizavam 11 pessoas (73%) – das quais 7 são do género feminino, bem como os Inactivos também são deste género.

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 6 formandos (40%) eram beneficiários de RSI (Rendimento Social de Inserção).

4.2 Objectivos Específicos Concretizados

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Divulgar boas práticas dos cursos	<ul style="list-style-type: none"> - Publicaram-se notícias sobre as actividades do curso nos jornais locais, no site e Newsletter da A2000 - Construiu-se um portfólio representativo das competências desenvolvidas ao longo do curso, o qual foi publicado no site da A2000 	<p>>> Todas as Actividades se concretizaram</p> <ul style="list-style-type: none"> - Publicaram-se 3 notícias nos jornais locais e 11 no site e na Newsletter da A2000
Até Julho de 2011, preparar o início de um novo projecto	----	O POPH não abriu candidaturas, pelo que não houve novos projectos.
Atingir uma taxa de assiduidade igual ou superior a 95%	<ul style="list-style-type: none"> - Explicou-se aos formandos qual o limite de faltas possível e quais as penalizações (por ex. penalização na bolsa) - Recolheu-se e registou-se mensalmente a assiduidade - Analisou-se os dados - Manteve-se a medida do formando que faltou fazer um trabalho às Unidades em que não esteve presente, para compensar a ausência - Aumentar o acompanhamento psicossocial aos formandos 	<p>>> Taxa de Assiduidade obtida: 98%</p> <p>>> Todas as Actividades se concretizaram</p>
Ter uma taxa de rescisões de contratos inferior a 10%	<ul style="list-style-type: none"> - Registaram-se os contratos rescindidos - Analisaram-se os dados 	>> Taxa de Rescisão obtida: 13%
Ter uma taxa de eficácia dos Planos Individuais de Intervenção (PI's) de 80%	<ul style="list-style-type: none"> - Promoveram-se as acções previstas nos PI's - Monitorizaram-se trimestralmente os PI's de acordo com a Escala de Avaliação do PI - Inseriram-se os dados no impresso "Cálculo da Eficácia do PI" - Analisou-se a Eficácia por PI e no global - Interveio-se nas áreas que condicionam a aprendizagem, o que implicou a realização de: 13 atendimentos do formando em Gabinete; acompanhamento a serviços; 14 contactos telefónicos com as famílias e entidades parceiras ou cooperantes. 	<p>Atendendo aos 13 formandos que permaneceram no curso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cumpru-se 86% dos objectivos estabelecidos - 10 PI's foram eficazes a 100% - 3 PI's não foram eficazes <p>>> Taxa de Eficácia dos PI's: 77%</p>

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>Nota: Um PI para ser eficaz deve ter mais de 70% de objectivos concretizados. Na totalidade dos PI a Taxa de execução dos objectivos foi acima dos 80%, contudo a taxa de eficácia dos PI foi ligeiramente inferior ao previsto – 77% - pois 3 PI's tiveram uma taxa de concretização abaixo de 70%. Estes 3 equivalem aos 3 formandos que não obtiveram qualquer certificação.</p>		
<p>Obter 100% de taxa de certificações</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Inseriram-se os dados no SIIFSE e SIGO - Analisaram-se os dados 	<p>Concluíram o curso 13 formandos. Destes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 5 obtiveram certificação a todas as unidades - 5 obtiveram certificação escolar, mas não profissional por falta de aproveitamento em algumas unidades - 2 desistiram - 3 obtiveram aprovação em algumas unidades escolares e profissionais, contudo não obtiveram certificação. <p>>> Taxa de Dupla Certificação: 38%</p> <p>>> Taxa de Certificação Escolar, apenas: 38%</p> <p>>> Todas as Actividades se concretizaram</p>
<p>Nota: O grupo de formandos tinha 3 pessoas quase analfabetas, foram estas 3 que não conseguiram nenhuma Certificação. Em termos escolares 76% conseguiu a Certificação. Em termos profissionais apenas 38% conseguiu alcançar todos os objectivos.</p>		
<p>Monitorizar a utilidade da formação ministrada, até 1 ano após a formação</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Contactaram-se telefonicamente todos os formandos dos cursos de: Costura B1; Apoio Familiar e á Comunidade – B2; Cozinha – B2 - Inseriram-se os dados na folha de cálculo - Analisaram-se os dados 	<p>Em 45 formandos, 100% considerou a formação útil</p>
<p>Obter uma taxa de integração no mercado de 7%, até 1 ano após a formação</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reformularam-se as questões do inquérito de Impacto - Contactaram-se os formandos - Inseriram-se os dados na folha de cálculo - Analisaram-se os dados 	<p>>> Taxa de Integração: 11%</p>

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Monitorizar as razões da não integração no mercado de trabalho, até 1 ano após a formação	----	O inquérito ainda não comporta a avaliação desta questão, apenas no próximo semestre se concretizará.
Obter 95% de respostas de satisfação (níveis “3” e “4”) dos formandos, na avaliação das condições físicas de formação	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicaram-se os questionários - Inseriram-se os dados na folha de cálculo - Analisaram-se os dados 	<p>>> Taxa de Satisfação: 99%</p> <p>>> Todas as Actividades se concretizaram</p>
Obter 95% de respostas de satisfação (níveis “3” e “4”) por parte dos formandos, na avaliação dos Métodos e Técnicas Pedagógicas	<ul style="list-style-type: none"> - Administrou-se a formação recorrendo a métodos e técnicas motivadoras e adequadas à população - Realizaram-se 4 reuniões Pedagógicas com a participação do representante dos clientes - Realizou-se 1 Visita de Estudo - Participou-se em 1 evento da comunidade - Inseriram-se e analisaram-se os dados na folha de cálculo 	<p>>> Taxa de satisfação: 100%</p> <p>>> Todas as Actividades se concretizaram</p>
Obter 95% de respostas de satisfação (níveis “3” e “4”) dos formandos quanto ao apoio prestado pela A2000	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicaram-se os questionários - Inseriram-se os dados na folha de cálculo - Analisaram-se os dados 	<p>>> Taxa de Satisfação: 100%</p> <p>>> Todas as Actividades se concretizaram</p>
Obter 95% de avaliação de “Nível 4” na avaliação de desempenho do formador (Chefe de Projecto e formandos)	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicaram-se os questionários - Inseriram-se os dados na folha de cálculo - Analisaram-se os dados - Informaram-se os formadores dos seus resultados 	<p>>> Taxa de satisfação: 88%</p> <p>* Av. efectuada pelos formandos: 99%</p> <p>* Av. efectuada pelo Chefe de Projecto: 77%</p> <p>* Auto-Avaliação efectuada pelos 4 formadores: 86%</p>

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>Nota:</p> <p>Nos questionários de Avaliação dos Formandos e do Chefe de Projecto apenas 4 itens são iguais, o Chefe de Projecto avalia principalmente aspectos metodológicos, pedagógicos e administrativos. Neste curso, um dos formadores obteve uma avaliação baixa nestes aspectos, o que fez descer a média geral. Não se propõem melhorias, pois o curso acabou em Março.</p> <p>No Plano de Acção para 2011 propunha-se uma actividade – Reformular o Questionário, mas tal ainda ocorreu em 2010.</p>		
<p>Obter 95% de respostas de satisfação (níveis “3” e “4”) dos formadores, na avaliação das condições físicas de trabalho</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicaram-se os questionários - Inseriram-se os dados na folha de cálculo - Analisaram-se os dados 	<p>>> Taxa de Satisfação: 80%</p> <p>>> Todas as Actividades se concretizaram</p>
<p>Nota:</p> <p>A área profissional foi ministrada na carpintaria da A2000, a qual estava a operar em simultâneo com a formação, o que explica algumas respostas de insatisfação quanto à acústica, ao espaço, e aos equipamentos. Estas respostas de insatisfação do formador, fez descer a média. Não se propõem melhorias, pois o curso acabou em Março.</p>		
<p>Obter 95% de respostas de satisfação (níveis “3” e “4”) dos formadores, relativamente ao apoio prestado pela A2000</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicaram-se os questionários - Inseriram-se os dados na folha de cálculo - Analisaram-se os dados 	<p>>> Taxa de Satisfação: 100%</p> <p>>> Todas as Actividades se concretizaram</p>
<p>Obter uma execução física do projecto de 95%</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Executou-se o projecto tal como previsto em candidatura - Ministrou-se formação cumprindo todos os requisitos da DGERT - Inseriram-se os dados no SIIFSE - Inseriram-se os dados no SIGO - Actualizou-se o Dossier Técnico-Pedagógico 	<p>>> Taxa de Execução Física: 85%</p>
<p>Nota:</p> <p>Neste curso houve duas rescisões, o que provocou uma descida considerável, no volume de formação.</p>		
<p>Obter uma execução financeira do projecto de 95%</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Executou-se o projecto tal como previsto em candidatura - Inseriram-se os dados no SIIFSE - Actualizou-se o Dossier Contabilístico - Efectuaram-se os Reembolsos - Efectuou-se o Pedido de Pagamento de Saldo 	<p>>> Taxa Global de Execução Financeira: 71,6%</p> <p>>> Todas as Actividades se concretizaram</p>

4.3 Análise das Desistências/Rescisões

- Rescindiram duas formandas:
 - ✓ uma por ter ultrapassado o número de faltas permitido, nos cursos EFA; foi advertida oralmente e por escrito, mas não revelou interesse em continuar;
 - ✓ outra por motivo de doença, que a obrigou a um internamento hospitalar de cerca de 3 meses.

4.4 Constrangimentos e Melhorias específicos da Tipologia 2.2 – Cursos EFA

4.4.1 Constrangimentos

- 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.
- As condições físicas onde decorreu a formação profissional foi um constrangimento, pois era uma carpintaria que estava a operar, cujos ruídos e espaço não foram os mais adequados.
- Dado que os PI expressam todos os objectivos do formando, expressam também os objectivos curriculares, como 3 formandos não obtiveram validação da maior parte das UFCD's isso reflectiu-se no grau de concretização dos seus PI's e consequentemente no grau de Eficácia Global.
- Heterogeneidade dos formandos ao nível dos conhecimentos iniciais, o que exige a aplicação de várias estratégias pedagógicas em simultâneo, interferindo no ritmo de progressão da aprendizagem.

4.4.2 Melhorias

As 6 melhorias propostas no Relatório e Contas foram implementadas, seguem-se as melhorias advindas da avaliação deste semestre:

- Dado que esta acção EFA já terminou não será possível implementar melhorias, apenas podemos retirar algumas ilações para futuras acções:
 - Quanto à assiduidade deve manter-se a medida de apresentação de trabalhos para compensar as faltas;
 - Quanto aos formadores, e atendendo à população com que a A2000 opera, é importante que estes tenham flexibilidade e criatividade para conseguir trabalhar com grupos heterogéneos e de difíceis comportamentos e, simultaneamente que tenham rigor pedagógico e administrativo para cumprimento de todas as suas obrigações.

5. Taxa de concretização dos objectivos do Plano de Acção

No Programa de Acção para 2010 foram previstos dezassete objectivos operacionais, concretizaram-se totalmente nove e meio (56%).

- Seis objectivos não se concretizaram – três prendem-se directamente com as rescisões, dois com o baixo aproveitamento de alguns formandos e um com a avaliação de satisfação das condições físicas da oficina de carpintaria.
- Um objectivo concretizou-se a 50% - relativamente à satisfação com o desempenho dos formadores, os formandos revelaram 99% de satisfação e o Chefe de Projecto 77% - note-se que há critérios diferentes na avaliação de ambas as partes.

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 primeiro semestre de 2011 executaram-se 17 cursos da candidatura 2010 distribuídos pelas seguintes áreas de formação:

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

3. CRONOGRAMA

Todos os cursos decorreram em horário pós-laboral, tendo cada sessão a duração de três horas diárias.

Dezasseis cursos decorreram em quatro dias por semana, e um decorreu em dois dias por semana.

Os locais onde decorreu a formação foram: Sta. Marta de Penaguião, Peso da Régua, Oliveira (Mesão Frio), Vila Jusã (Mesão Frio), S. Mamede e Amieiro (Alijó).

Segue-se a descrição dos dados cronológicos e de execução física das acções de formação decorridas no primeiro semestre de 2011:

Quadro I – Formações Modulares Certificadas

Código da área formativa/ Nome da UFCD	Local	Início e Fim	Nº de Dias	Nº de Horas	Volume de horas	
					Previsto	Executado
3546 – Prevenção e Primeiros Socorros	Sta. Marta de Penaguião	03-01-2011 31-01-2011	17	50h	750h	712h
3330 – Atendimento de Clientes na Recepção	Peso da Régua	03-01-2011 31-01-2011	17	50h	750h	723h

Código da área formativa/ Nome da UFCD	Local	Início e Fim	Nº de Dias	Nº de Horas	Volume de horas	
					Previsto	Executado
3520 – Higienização de Espaços e Equipamentos	Vila Jusã – Mesão Frio	04-01-2011 31-01-2011	17	50h	750h	750h
754 – Processador de Texto	Sta. Marta de Penaguião	01-02-2011 28-02-2011	17	50h	750h	721h
3269 – Actividades Pedagógicas em Creches e Jardins de Infância – Quotidiano da Criança	Vila Jusã – Mesão Frio	02-02-2011 01-03-2011	17	50h	750h	729h
3444 – Língua Inglesa – Acolhimento e Assistência ao Cliente	Peso da Régua	07-02-2011 09-03-2011	17	50h	750h	738h
3545 – Higiene da Pessoa Idosa no Domicílio	Alijó	01-03-2011 28-04-2011	17	50h	750h	746h
4269 – Oficina de Expressão Plástica	Sta. Marta de Penaguião	01-03-2011 29-03-2011	17	50h	750h	747h
3549 – Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia	Vila Jusã – Mesão Frio	02-03-2011 30-03-2011	17	50h	750h	750h
3447 – Supervisão e coordenação do trabalho no âmbito dos andares, da lavandaria e da recepção	Peso da Régua	21-03-2011 18-04-2011	17	50h	750h	700h
3549 – Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia	Sta. Marta de Penaguião	30-03-2011 27-04-2011	17	50h	750h	746h
3241 – Regras Básicas de Nutrição, Higiene, Segurança e Repouso	Vila Jusã – Mesão Frio	31-03-2011 28-04-2011	17	50h	750h	750h
3330 – Atendimento de Clientes na Recepção	Oliveira – Mesão Frio	02-05-2011 30-05-2011	17	50h	750h	738h
3535 – Ética Profissional e Legislação Laboral	Sta. Marta de Penaguião	03-05-2011 31-05-2011	17	50h	750h	741h
3448 – Gestão de Reclamações	Peso da Régua	09-05-2011 23-05-2011	9	25h	375h	356h
3549 – Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia	Peso da Régua	25-05-2011 21-06-2011	17	50h	750h	720h
3274 – Primeiros Socorros – Tipos de Acidentes e Formas de Actuação	Oliveira – Mesão Frio	01-06-2011 30-06-2011	17	50h	750h	723h
TOTAL				825h	12375h	12090h

4. EXECUÇÃO FÍSICA

4.1 Público-Alvo

Os 17 cursos de formação modular certificada, envolveram 19 formadores e dirigiram-se a 255 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		Aprovado	Desistente	Reprovado
15-24	H	6	0	0
	M	34	2	0
	Total	40	2	0
25-34	H	12	0	0
	M	72	0	0
	Total	84	0	0
35-44	H	10	0	0
	M	55	1	0
	Total	65	1	0
45-54	H	3	0	0
	M	46	1	0
	Total	49	1	0
> = 55	H	0	0	0
	M	12	1	0
	Total	12	1	0
TOTAL		250	5	0

Quadro III - Distribuição da População, por Habilitação

Habilitações		Aprovado	Desistente	Reprovado
1º Ciclo (4º ano)	H	0	0	0
	M	16	1	0
	Total	16	1	0
2º Ciclo (6º ano)	H	3	0	0
	M	38	1	0
	Total	41	1	0
3º Ciclo (9º ano)	H	15	0	0
	M	63	3	0
	Total	78	3	0
Ensino Secundário	H	13	0	0
	M	101	0	0
	Total	114	0	0

Quadro III - Distribuição da População, por Habilitação (Cont.)

Habilitações		Aprovado	Desistente	Reprovado
Bacharelato e Licenciatura	H	0	0	0
	M	1	0	0
	Total	1	0	0
< 4º ano	H	0	0	0
	M	0	0	0
	Total	0	0	0
TOTAL		250	5	0

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

Situação Face ao Emprego		Aprovado	Desistente	Reprovado
Empregado Por Conta de Outrem - Externos	H	11	0	0
	M	142	2	0
	Total	153	2	0
Empregado Por Conta Própria	H	2	0	0
	M	0	0	0
	Total	2	0	0
Desempregado à Procura do 1º Emprego	H	5	0	0
	M	17	1	0
	Total	22	1	0
Desempregado à Procura de Novo Emprego - DLD	H	7	0	0
	M	47	0	0
	Total	54	0	0
Desempregado à Procura de Novo Emprego - Não DLD	H	6	0	0
	M	13	2	0
	Total	19	2	0
TOTAL		250	5	0

ANÁLISE DOS QUADROS II, III, IV

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

- Ser maioritariamente feminina – 87.6%;
- Ter, predominantemente, idade situada na faixa etária dos “25-34 anos” (com 33.6%) e em segundo lugar na faixa dos “35-44 anos” (com 26%).
- Ter habilitações, predominantemente de nível Secundário – 45.6% e em segundo lugar de 3º Ciclo – 31.2%;
- encontrar-se, maioritariamente, na situação de empregado por conta de outrem (61.2%) e em segundo lugar desempregados de longa duração (21.6%).

4.2 Objectivos Específicos concretizados

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Divulgar todos os cursos	<ul style="list-style-type: none"> - Colocaram-se cartazes em locais públicos - Divulgaram-se as acções no Site e na Newsletter da A2000 - Publicaram-se 17 notícias sobre esta Tipologia no site e Newsletter da A2000 	<ul style="list-style-type: none"> - Recebeu-se um número de inscrições superior às vagas, cerca de 24 por via electrónica. <p>>> Todas as Actividades foram concretizadas</p>
Até Junho de 2011 preparar o início de um novo projecto	-----	<ul style="list-style-type: none"> - Não ocorreram candidaturas, pelo que não se iniciou nenhum novo projecto.
Atingir uma taxa de pontualidade/ assiduidade igual ou superior a 95%	<ul style="list-style-type: none"> - O formador registou os atrasos, mas não foram significativos - Recolheu-se mensalmente a assiduidade - Inseriram-se os dados na base de dados - Analisaram-se os dados <p>>> Todas as Actividades se concretizaram</p>	<p>>> Taxas de assiduidade obtidas por Curso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prevenção e Primeiros Socorros: 95% - Atendimento de Clientes na Recepção: 96% - Higienização de Espaços e Equipamentos: 100% - Processador de Texto: 99% - Act. Pedag em creches e jardins-de-infância - quotidiano da criança: 97% - Inglesa - Acolhimento e Assistência ao Cliente: 99% - Oficina de Expressão Plástica: 100% - Higiene da Pessoa Idosa no Domicilio: 99% - Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia: 100% - Supervisão e Coordenação do trabalho no âmbito de Andares, Lavandaria e Recepção: 94% - Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia: 100% - Regras Básicas de Nutrição, Higiene, Segurança e Repouso: 100% - Atendimento de Clientes na Recepção: 98% - Ética Profissional e Legislação Laboral: 99% - Gestão de Reclamações: 95% - Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia: 96% - Primeiros Socorros - Tipos de Acidentes e Formas de Actuação: 96% <p>>> Taxa Global: 98%</p>

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>Monitorizar a taxa de desistências dos candidatos seleccionados para os cursos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Definiu-se uma Grelha de critérios para registo da avaliação de selecção - Seleccionaram-se os formandos - Comunicou-se aos formandos a decisão de selecção <ul style="list-style-type: none"> - Na sequência do Relatório Semestral, estabeleceu-se que 3 dias úteis antes do início da formação se realiza a confirmação da pré-inscrição, procedendo-se depois à selecção dos formandos - Criou-se uma base de dados <ul style="list-style-type: none"> - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados 	<p>>> Por Curso: nº de candidatos seleccionados, mas que desistiram quando foram convocados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prevenção e Primeiros Socorros: <ul style="list-style-type: none"> Inscritos – 34 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 9 - Atendimento de Clientes na Recepção: <ul style="list-style-type: none"> Inscritos – 25 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 4 - Higienização de Espaços e Equipamentos: <ul style="list-style-type: none"> Inscritos – 21 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 0 - Processador de Texto: <ul style="list-style-type: none"> Inscritos – 25 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 2 - Act. Pedag em creches e jardins-de-infância - quotidiano da criança: <ul style="list-style-type: none"> Inscritos – 25 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 0 - Inglesa - Acolhimento e Assistência ao Cliente: <ul style="list-style-type: none"> Inscritos – 29 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 8 - Oficina de Expressão Plástica: <ul style="list-style-type: none"> Inscritos – 44 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 4 - Higiene da Pessoa Idosa no Domicilio: <ul style="list-style-type: none"> Inscritos – 15 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 0 - Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia: <ul style="list-style-type: none"> Inscritos – 15 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 0

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>(Cont.) Monitorizar a taxa de desistências dos candidatos seleccionados para os cursos</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Supervisão e Coordenação do trabalho no âmbito de Andares, Lavandaria e Recepção: Inscritos – 32 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 2 - Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia: Inscritos – 50 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 14 - Regras Básicas de Nutrição, Higiene, Segurança e Repouso: Inscritos – 28 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 3 - Atendimento de Clientes na Recepção: Inscritos – 23 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 2 - Ética Profissional e Legislação Laboral: Inscritos – 48 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 15 - Gestão de Reclamações: Inscritos – 26 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 8 - Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia: Inscritos – 21 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 3 - Primeiros Socorros - Tipos de Acidentes e Formas de Actuação: Inscritos – 23 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 4 <p style="text-align: right;">>> Taxa Global de desistência, no acto da convocatória: 16%</p> <p style="text-align: right;">>> Todas as Actividades se concretizaram</p>

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>Nota:</p> <p>Verificou-se que 16% 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 da formação para a sua profissão, ou então talvez o tempo que medeia a pré-inscrição e a convocatória seja muito longo.</p>		
<p>Ter uma taxa de rescisão inferior a 10%</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recolheram-se os contratos assinados - Registou-se o n.º de contratos rescindidos - Analisaram-se os dados 	<p>>> Taxa de rescisão obtida por Curso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prevenção e Primeiros Socorros: 7% - Atendimento de Clientes na Recepção: 7% - Higienização de Espaços e Equipamentos: 0% - Processador de Texto: 7% - Act. Pedag em creches e jardins-de-infância - quotidiano da criança: 0% - Inglesa - Acolhimento e Assistência ao Cliente: 0% - Oficina de Expressão Plástica: 0% - Higiene da Pessoa Idosa no Domicílio: 0% - Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia: 0% - Supervisão e Coordenação do trabalho no âmbito de Andares, Lavandaria e Recepção: 7% - Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia: 0% - Regras Básicas de Nutrição, Higiene, Segurança e Repouso: 0% - Atendimento de Clientes na Recepção: 0% - Ética Profissional e Legislação Laboral: 0% - Gestão de Reclamações: 7% - Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia: 0% - Primeiros Socorros - Tipos de Acidentes e Formas de Actuação: 0% <p>>> Taxa Global de Rescisões: 2%</p> <p>>> Todas as Actividades significativas se concretizaram</p>

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>Atingir uma taxa de certificações de 100%</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ministrou-se Formação em sala - Entregaram-se os critérios de certificação aos formandos - Avaliaram-se as competências profissionais adquiridas pelos formandos 	<p>>> Taxa de certificação obtida por Curso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prevenção e Primeiros Socorros: 100% - Atendimento de Clientes na Recepção: 100% - Higienização de Espaços e Equipamentos: 100% - Processador de Texto: 100% - Act. Pedag em creches e jardins-de-infância - quotidiano da criança: 100% - Inglesa - Acolhimento e Assistência ao Cliente: 100% - Oficina de Expressão Plástica: 100% - Higiene da Pessoa Idosa no Domicilio: 100% - Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia: 100% - Supervisão e Coordenação do trabalho no âmbito de Andares, Lavandaria e Recepção: 100% - Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia: 100% - Regras Básicas de Nutrição, Higiene, Segurança e Repouso: 100% - Atendimento de Clientes na Recepção: 100% - Ética Profissional e Legislação Laboral: 100% - Gestão de Reclamações: 100% - Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia: 100% - Primeiros Socorros - Tipos de Acidentes e Formas de Actuação: 100% <p>>> Taxa Global de Certificação: 100%</p> <p>>> Todas as Actividades se concretizaram</p>
<p>Obter 95% de respostas de satisfação “níveis 3 e 4” dos formandos, na avaliação das condições físicas de formação</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reformularam-se as questões do questionário no âmbito do processo de melhoria dos instrumentos da A2000 - Aplicaram-se os questionários 	<p>>> Taxa de Satisfação com as condições físicas, obtida por Curso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prevenção e Primeiros Socorros: 99% - Atendimento de Clientes na Recepção: 100% - Higienização de Espaços e Equipamentos: 99%

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>(Cont.) Obter 95% de respostas de satisfação “níveis 3 e 4” dos formandos, na avaliação das condições físicas de formação</p>		<p>>> Taxa de Satisfação com as condições físicas, obtida por Curso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Processador de Texto: 100% - Act. Pedag em creches e jardins-de-infância - quotidiano da criança: 100% - Inglesa - Acolhimento e Assistência ao Cliente: 100% - Oficina de Expressão Plástica: 100% - Higiene da Pessoa Idosa no Domicilio: 100% - Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia: 100% - Supervisão e Coordenação do trabalho no âmbito de Andares, Lavandaria e Recepção: 93%
<p>(Cont.) Obter 95% de respostas de satisfação “níveis 3 e 4” dos formandos, na avaliação das condições físicas de formação</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Criou-se uma base de dados <ul style="list-style-type: none"> - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados 	<p>>> Taxa de Satisfação com as condições físicas, obtida por Curso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia: 100% - Regras Básicas de Nutrição, Higiene, Segurança e Repouso: 100% <ul style="list-style-type: none"> - Atendimento de Clientes na Recepção: 100% - Ética Profissional e Legislação Laboral: 100% - Gestão de Reclamações: 97% - Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia: 95% <ul style="list-style-type: none"> - Primeiros Socorros - Tipos de Acidentes e Formas de Actuação: 99% <p>>> Taxa Global de satisfação: 99%</p> <p>>> Todas as Actividades foram concretizadas</p>

Nota:

Ocorreram respostas de nível 2 “Pouco adequado”, relativamente às condições físicas, nos seguintes locais:

- Régua: 5 formandos do curso “Supervisão e Coordenação do trabalho no âmbito de Andares...”, 2 do curso de “Gestão de Reclamações”, 4 do curso “Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia”, nestas instalações ocorreram 5 cursos, num total de 75 pessoas e apenas 11 assinalaram pouca adequação, é difícil agradar às expectativas de todos.
- Oliveira – Mesão Frio: 1 formando do curso “Primeiros Socorros...”

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>Obter 95% de respostas de satisfação “níveis 3 e 4” dos formadores, na avaliação das condições físicas de trabalho</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reformularam-se as questões do questionário no âmbito do processo de melhoria dos instrumentos da A2000 - Aplicaram-se os questionários - Criou-se uma base de dados <ul style="list-style-type: none"> - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados 	<p>>> Taxa de Satisfação com as condições físicas, obtida por Curso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prevenção e Primeiros Socorros: 100% <ul style="list-style-type: none"> - Atendimento de Clientes na Recepção: 100% - Higienização de Espaços e Equipamentos: 100% - Processador de Texto: 100% - Act. Pedag em creches e jardins-de-infância - quotidiano da criança: 100% - Inglesa - Acolhimento e Assistência ao Cliente: 100% - Oficina de Expressão Plástica: 100% <p>-Higiene da Pessoa Idosa no Domicilio: 100%</p> <ul style="list-style-type: none"> - Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia: 100% <ul style="list-style-type: none"> -Supervisão e Coordenação do trabalho no âmbito de Andares, Lavandaria e Recepção: 100% - Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia: 100% <p>- Regras Básicas de Nutrição, Higiene, Segurança e Repouso: 100%</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atendimento de Clientes na Recepção: 100% - Ética Profissional e Legislação Laboral: 100% - Gestão de Reclamações: 100% <p>- Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia: 100%</p> <ul style="list-style-type: none"> - Primeiros Socorros - Tipos de Acidentes e Formas de Actuação: 100% <p>> Taxa Global de satisfação: 100%</p> <p>>> Todas as Actividades foram concretizadas</p>
<p>Obter 95% de respostas de satisfação “níveis 3 e 4” dos formandos, relativamente ao apoio prestado pela A2000</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reformularam-se as questões do questionário no âmbito do processo de melhoria dos instrumentos da A2000 - Aplicaram-se os questionários - Criou-se uma base de dados <ul style="list-style-type: none"> - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados 	<p>>> Taxa de Satisfação com o apoio prestado pela A2000, obtida por Curso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prevenção e Primeiros Socorros: 100% <ul style="list-style-type: none"> - Atendimento de Clientes na Recepção: 100% - Higienização de Espaços e Equipamentos: 100%

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>(Cont.) Obter 95% de respostas de satisfação “níveis 3 e 4” dos formandos, relativamente ao apoio prestado pela A2000</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reformularam-se as questões do questionário no âmbito do processo de melhoria dos instrumentos da A2000 - Aplicaram-se os questionários - Criou-se uma base de dados <ul style="list-style-type: none"> - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados - Previu-se a realização mínima de 3 visitas de acompanhamento aos cursos de 25h e de 5 visitas aos cursos de 50h, contudo: <ul style="list-style-type: none"> - Houve cursos em que o nº de visitas foi superior ao previsto, eles foram: - Prevenção e Primeiros Socorros: 6 - Atendimento de Clientes na Recepção: 7 - Higienização de Espaços e Equipamentos: 7 - Processador de Texto: 6 - Act. Pedag em creches e jardins-de-infância - quotidiano da criança: 6 - Inglesa - Acolhimento e Assistência ao Cliente: 6 - Oficina de Expressão Plástica: 6 - Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia: 6 - Supervisão e Coordenação do trabalho no âmbito de Andares, Lavandaria e Recepção: 100% 	<p>>> Taxa de Satisfação com o apoio prestado pela A2000, obtida por Curso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prevenção e Primeiros Socorros: 100% - Atendimento de Clientes na Recepção: 100% - Higienização de Espaços e Equipamentos: 100% - Processador de Texto: 98% - Act. Pedag em creches e jardins-de-infância - quotidiano da criança: 100% - Inglesa - Acolhimento e Assistência ao Cliente: 100% - Oficina de Expressão Plástica: 100% - Higiene da Pessoa Idosa no Domicilio: 100% - Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia: 97% - Supervisão e Coordenação do trabalho no âmbito de Andares, Lavandaria e Recepção: 100% - Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia: 100% - Regras Básicas de Nutrição, Higiene, Segurança e Repouso: 100% - Atendimento de Clientes na Recepção: 100% - Ética Profissional e Legislação Laboral: 100% - Gestão de Reclamações: 100%
<p>Obter 95% de respostas de satisfação “níveis 3 e 4” dos formandos, relativamente ao apoio prestado pela A2000</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia: 7 - Regras Básicas de Nutrição, Higiene, Segurança e Repouso: 6 - Atendimento de Clientes na Recepção: 6 - Ética Profissional e Legislação Laboral: 6 - Gestão de Reclamações: 6 - Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia: 6 - Primeiros Socorros - Tipos de Acidentes e Formas de Actuação: 6 	<ul style="list-style-type: none"> - Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia: 100% - Primeiros Socorros - Tipos de Acidentes e Formas de Actuação: 100% <p>>> Taxa Global: 99,7%</p> <p>>> Todas as Actividades se concretizaram, e no que se refere às vistas de acompanhamento ultrapassou-se o previsto. Somente no curso de Higiene da Pessoa Idosa no Domicilio realizado em Alijó é que não se ultrapassou o número de visitas previsto</p>

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>Nota: A avaliação foi predominantemente de nível “Adequado e “Ótimo”. Contudo, houve algumas respostas de nível “Pouco Adequado” principalmente no item “pagamento do subsídio”, e ainda houve respostas no qual não se aplicava ou não responderam nos itens “pagamento do subsídio” - uma vez que era a primeira vez que frequentavam cursos na A2000 - e em “outras ocorrências”.</p>		
<p>Obter 95% de respostas de satisfação “níveis 3 e 4” dos formadores, relativamente ao apoio prestado pela A2000</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reformularam-se as questões do questionário, no âmbito do processo de melhoria dos instrumentos da A2000 - Aplicaram-se os questionários - Criou-se uma base de dados <ul style="list-style-type: none"> - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados 	<p>>> Taxa de Satisfação com o apoio prestado pela A2000, obtida por Curso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prevenção e Primeiros Socorros: 100% - Atendimento de Clientes na Recepção: 100% - Higienização de Espaços e Equipamentos: 100% - Processador de Texto: 100% - Act. Pedag em creches e jardins-de-infância - quotidiano da criança: 100% - Inglesa - Acolhimento e Assistência ao Cliente: 100% - Oficina de Expressão Plástica: 100% <ul style="list-style-type: none"> -Higiene da Pessoa Idosa no Domicilio: 100% - Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia: 100% - Supervisão e Coordenação do trabalho no âmbito de Andares, Lavandaria e Recepção: 100% - Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia: 100% - Regras Básicas de Nutrição, Higiene, Segurança e Repouso: 100% <ul style="list-style-type: none"> - Atendimento de Clientes na Recepção: 100% - Ética Profissional e Legislação Laboral: 100% - Gestão de Reclamações: 100% - Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia: 100% <ul style="list-style-type: none"> - Primeiros Socorros - Tipos de Acidentes e Formas de Actuação: 100% <p>>> Taxa Global: 100%</p> <p>>> Todas as Actividades se concretizaram</p>

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>Nota: A avaliação foi predominantemente de nível “Adequado e “Óptimo”. Contudo, houve alguns itens como é o caso do pagamento de honorários e nas outras ocorrências, em que houve respostas no qual não se aplicava.</p>		
<p>Obter 95% de respostas nível “4” (óptimo) na avaliação de desempenho, do formador, realizada pelos formandos e chefe de projecto e a auto-avaliação</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Seleccionaram-se 19 formadores, recorrendo à bolsa de formadores da A2000 - Estabeleceu-se uma Grelha de Critérios de avaliação para a selecção dos formadores - Reformularam-se as questões do questionário, no âmbito do processo de melhoria dos instrumentos da A2000 	<p>>> Taxa de avaliação do desempenho do formador, por curso e por avaliador:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prevenção e Primeiros Socorros: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 94% * Av. Chefe de Projecto: 86% * Auto-avaliação da formadora: 87% - Atendimento de Clientes na Recepção: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 99% * Av. Chefe de Projecto: 100% * Auto-avaliação da formadora: 100% - Higienização de Espaços e Equipamentos: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 90% * Av. Chefe de Projecto: 91% * Auto-avaliação da formadora: 84% - Processador de Texto: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 99% * Av. Chefe de Projecto: 100% * Auto-avaliação da formadora: 100% - Act. Pedag em creches e jardins-de-infância - quotidiano da criança: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 100% * Av. Chefe de Projecto: 100% * Auto-avaliação da formadora: 100% - Inglesa - Acolhimento e Assistência ao Cliente: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 99% * Av. Chefe de Projecto: 100% * Auto-avaliação da formadora: 79% - Oficina de Expressão Plástica: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 99% * Av. Chefe de Projecto: 100% * Auto-avaliação da formadora: 100% - Higiene da Pessoa Idosa no Domicilio: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 100% * Av. Chefe de Projecto: 73% * Auto-avaliação da formadora: 84% - Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 100% * Av. Chefe de Projecto: 100% * Auto-avaliação da formadora: 92%

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>(Cont.) Obter 95% de respostas nível “4” (óptimo) na avaliação de desempenho, do formador, realizada pelos formandos e chefe de projecto e a auto-avaliação</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicaram-se os questionários - Criou-se uma base de dados <ul style="list-style-type: none"> - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados - Redefiniram-se os critérios de selecção dos formadores 	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisão e Coordenação do trabalho no âmbito de Andares, Lavandaria e Recepção: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 85% * Av. Chefe de Projecto: 91% * Auto-avaliação da formadora: 95% - Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 100% * Av. Chefe de Projecto: 100% * Auto-avaliação da formadora: 100% - Regras Básicas de Nutrição, Higiene, Segurança e Repouso: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 99% * Av. Chefe de Projecto: 100% * Auto-avaliação da formadora: 100% - Atendimento de Clientes na Recepção: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 75% * Av. Chefe de Projecto: 91% * Auto-avaliação da formadora: 100% - Ética Profissional e Legislação Laboral: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 98% * Av. Chefe de Projecto: 82% * Auto-avaliação da formadora: 79% - Gestão de Reclamações: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 83% * Av. Chefe de Projecto: 91% * Auto-avaliação da formadora: 95% - Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 100% * Av. Chefe de Projecto: 91% * Auto-avaliação da formadora: 95% - Primeiros Socorros - Tipos de Acidentes e Formas de Actuação: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 89% * Av. Chefe de Projecto: 100% * Auto-avaliação da formadora: 100% <p style="text-align: center;">>> Taxa da Av. de Desempenho efectuada pelos formandos: 95%</p> <p style="text-align: center;">>> Taxa da Av. de Desempenho efectuada pelo Chefe de Projecto: 94%</p> <p style="text-align: center;">>> Todas as Actividades se concretizaram</p>

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>Nota:</p> <p>Na realidade pretende-se que o Formador seja “exemplar”, mas também é óbvio que não se agrada a todas as pessoas da mesma forma, pelo que 94% de respostas foram de satisfação de nível “3 e 4” e nenhuma de insatisfação, o que parece ser um bom indicador da qualidade dos formadores.</p>		
<p>Obter 95% de respostas de satisfação “níveis 3 e 4” por parte dos formandos, na avaliação dos Métodos e Técnicas Pedagógicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reformularam-se as questões do questionário, no âmbito do processo de melhoria dos instrumentos da A2000 - Aplicaram-se os questionários - Criou-se uma base de dados <ul style="list-style-type: none"> - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados - Ministrou-se a formação recorrendo a métodos e técnicas motivadoras e adequadas à população - Na sequência da implementação de uma melhoria sugerida no Relatório Semestral, os formadores no início da formação fazem um levantamento das expectativas e uma clara exposição dos objectivos do curso, para estabelecerem uma relação pedagógica assente na objectividade da formação 	<p>>> Taxa de satisfação obtida por Curso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prevenção e Primeiros Socorros: 100% - Atendimento de Clientes na Recepção: 100% - Higienização de Espaços e Equipamentos: 100% - Processador de Texto: 100% - Act. Pedag em creches e jardins-de-infância - quotidiano da criança: 100% - Inglesa - Acolhimento e Assistência ao Cliente: 100% - Oficina de Expressão Plástica: 100% - Higiene da Pessoa Idosa no Domicilio: 100% - Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia: 100% - Supervisão e Coordenação do trabalho no âmbito de Andares, Lavandaria e Recepção: 100% - Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia: 100% - Regras Básicas de Nutrição, Higiene, Segurança e Repouso: 100% - Atendimento de Clientes na Recepção: 100% - Ética Profissional e Legislação Laboral: 100% - Gestão de Reclamações: 100% - Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia: 100% - Primeiros Socorros - Tipos de Acidentes e Formas de Actuação: 100% <p>>> Taxa Global: 100%</p> <p>>> Todas as Actividades se concretizaram</p>

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>Na avaliação de impacto, obter uma taxa de utilidade dos conteúdos ministrados de 95%</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reformularam-se as questões do questionário, no âmbito do processo de melhoria dos instrumentos da A2000 - Aplicaram-se, telefonicamente, os questionários aos formandos que frequentaram formação entre Janeiro/2010 a Junho/2010, o que envolveu 5 cursos, 66 pessoas (74 ex-formandos). Foram contactados telefonicamente todos os ex-formandos, o que significa que responderam 100% dos ex-formandos. <ul style="list-style-type: none"> - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados 	<p>>> Taxa de utilidade Global: 100%</p> <p>Todos os ex-formandos referiram que os conteúdos ministrados nas formações foram úteis, mas atribuíram diferentes razões a essa utilidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Aumento da cultura Geral: 89% * Desenvolvimento pessoal: 88% * Aumento dos conhecimentos profissionais dos formandos empregados: 91% * Ocupação de tempos livres: 52% * Obtenção de recursos económicos: 17% * Integração no mercado de trabalho: 6% <p>>> Todas as Actividades se concretizaram</p>
<p>Obter uma taxa de 30% de respostas de aplicabilidade no local de trabalho, dos conhecimentos adquiridos na formação pelos formandos empregados, que frequentaram formação há 1 ano</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reformularam-se as questões do questionário, no âmbito do processo de melhoria dos instrumentos da A2000 - Aplicaram-se os questionários a 66 pessoas (74 ex-formandos) via telefone <ul style="list-style-type: none"> - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados 	<p>>> Taxa de aplicabilidade no local de trabalho, dos conhecimentos adquiridos na formação: 43%</p> <p>>> Todas as Actividades se concretizaram</p>
<p>Monitorizar os motivos da não aplicabilidade dos conhecimentos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Verificou-se a necessidade de alterar uma questão do Inquérito para melhor especificar esta informação, o que apenas se verificará no 2º semestre. 	<p>Neste 1º semestre ainda não se averiguaram os motivos da não aplicabilidade dos conhecimentos adquiridos.</p>
<p>Obter uma execução física do projecto de 95%</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Execução do projecto aprovado em candidatura - Ministar a formação cumprindo todos os requisitos da DGERT - Inserção dos dados no SIIFSE - Inserção dos dados no SIGO <ul style="list-style-type: none"> - Constituição do Dossier Pedagógico de cada curso - Introduziu-se todos os dados dos formandos pré-inscritos na base de dados do ACESS. 	<p>>> Taxa Global de Execução Física: 97,7% (Vol. Executado/Vol. Previsto para o 1º semestre)</p> <p>>> Todas as Actividades se concretizaram</p>

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Obter uma execução financeira do projecto de 95%	<ul style="list-style-type: none"> - Inseriram os dados no SIIFSE - Constituiu-se Dossier Contabilístico para cada curso - Executou-se o projecto tal como previsto em candidatura 	<p>>> Taxa Global de Execução Financeira: 98% (Valor executado/ Valor Previsto para o 1º semestre)</p> <p>>> Todas as Actividades se concretizaram.</p>

4.3 Análise das Desistências/Rescisões/Reprovações

- Ocorreram 5 desistências, nas quais os formandos alegaram motivos pessoais diversos.

4.4 Constrangimentos e Melhorias específicos da Tipologia 2.3

4.4.1 Constrangimentos

- Neste semestre não se fizeram sentir constrangimentos, apenas na área das “**Condições Físicas**” das salas de formação, e relativamente à sala das instalações da Régua surgiram respostas de “Pouco adequado” no que se refere ao Mobiliário – 15% dos formandos. Na verdade, não se sabe exactamente ao que se referiam, pois o mobiliário era novo.

4.4.2 Melhorias

As quatro melhorias propostas no Relatório e Contas de 2010 foram implementadas. Uma delas - “Introdução de um objectivo de avaliação de respostas de insatisfação, nos questionários aplicados aos clientes” - não foi directamente implementada, mas houve a preocupação de referir os casos em que houve respostas de insatisfação.

Pelas áreas referenciadas nos constrangimentos, impõe-se a seguinte reflexão:

- **Salas de Formação**

A meio do ano passado mudou-se de instalações na Régua, pois considerou-se que os formandos tinham razão ao apontar algumas limitações nas anteriores. Actualmente, não conseguimos entender quais as razões de 15% de respostas de inadequado, apesar de não ser um valor significativo, fica o alerta, para posteriores averiguações.

5. Taxa de concretização dos objectivos do Plano de Acção

- **No Programa de Acção para 2011 foram previstos 17 objectivos operacionais, concretizaram-se catorze objectivos e meio (85%), ou seja:**

- 11 objectivos superaram o grau de concretização previsto;
 - 3 objectivos concretizaram-se no grau esperado;
 - 1 objectivo obteve 50% de concretização – trata-se do objectivo relativo ao grau de satisfação com o desempenho do formador, em que 95% dos formados ficaram satisfeitos (Objectivo concretizado), mas o Chefe de Projecto obteve um grau de 94% de satisfação com esse desempenho (Objectivo não concretizado). Saliente-se que o Chefe de Projecto avalia alguns itens diferentes dos avaliados pelo formando e que se prendem com aspectos burocráticos, como por ex^o cumprimento de prazos entrega de materiais pedagógicos.
- **Os 2 objectivos não concretizados prendem-se com o seguinte:**
- 1 objectivo apenas se concretizava se tivessem ocorrido novas candidaturas ao POPH – o que não ocorreu, portanto não é da responsabilidade da A2000;
 - 1 objectivo que se prende com a “Monitorização dos motivos da não aplicabilidade dos conhecimentos adquiridos em formação”, não se concretizou porque o questionário utilizado não permitiu verificar com clareza esses motivos.

Em suma: neste meio ano a taxa de concretização dos objectivos é bastante positiva. Pode ainda acrescentar-se que as propostas de alteração dos questionários de avaliação de satisfação, vindas do Relatório e Contas do ano de 2010, se concretizaram já neste semestre.

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 confiram certificação e/ou a reintegração no mercado de trabalho.

2. ACÇÕES PREVISTAS e EXECUTADAS

Neste semestre, provenientes do projecto iniciado em 2010, previu-se a realização de:

- 4 acções na área de Informática, para toxicodependentes em recuperação, uma das quais iniciada em 2010;
- 1 acção para jovens (iniciada em 2010) – O corpo como instrumento de comunicação;
- 1 acção para desempregados com baixas habilitações – Gestão Doméstica.

Cada uma das acções teve 15 formandos.

Em 2010 efectuou-se uma candidatura para dar continuidade a este projecto, em 2011, contudo não foi aprovada.

3. CRONOGRAMA

Os cursos de formação decorreram, na cidade de Peso da Régua, em diferentes horários de acordo com o público-alvo dos mesmos e, para cada período de 3 horas houve um intervalo de 15 minutos:

- todos os dias úteis entre as 14h e as 17h, no caso da formação dirigida para toxicodependentes em recuperação;
- no período de férias escolares e em horário pós-aulas, no caso da formação para crianças e jovens;
- no período da manhã e de acordo com a conveniência dos formandos, no caso da formação dirigida para adultos com baixas habilitações e desempregados, maioritariamente mulheres.

Segue-se a descrição dos dados cronológicos e de execução física das acções de formação decorridas em 2010:

Quadro I – Curso de Formação

Curso	Local	Início e Fim	Nº de Dias	Nº Horas Monitoradas Em 2011	Volume Executado	Volume Previsto
O Corpo como Instrumento de Comunicação(*)	Peso da Régua	02-08-2010 06-04-2011	14	28h	420h	420h
Informática II (*)	Peso da Régua	09-12-2010 28-01-2011	18	55h	783h	825h
Informática III	Peso da Régua	01-02-2011 21-03-2011	34	100h	1405,5h	1500h
Informática IV	Peso da Régua	22-03-2011 28-04-2011	25	75h	1092h	1125h
Informática V	Peso da Régua	02-05-2011 03-06-2011	25	75h	1089h	1125h
Gestão Doméstica	Peso da Régua	07-02-2011 28-02-2011	10	30h	450	450h
TOTAIS				363h	5239,5h	5445h

Nota (*) – Estas duas acções iniciaram-se em 2010.

4. EXECUÇÃO FÍSICA

4.1 Público-Alvo

As acções realizadas direccionaram-se a três públicos-alvo distintos, e abrangeram um total de 51 pessoas (90 formandos):

- **Crianças e Jovens com idade dos 12 aos 17 anos**, num total de 15 pessoas.
- **Adultos com baixas habilitações e desempregados – preferencialmente do género feminino**, que frequentaram uma acção, num total de 15 mulheres.
- **Toxicodependentes em recuperação, que frequentaram 4 acções**, num total de 21 pessoas. Cada acção teve 15 formandos, mas como de acção para acção houve alguns desistentes que foram substituídos, o total de pessoas foi 21.

Assim, as 6 acções de formação foram frequentadas por 15 formandos cada, perfazendo um total de 51 pessoas que se caracterizam da seguinte forma:

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

Formandos por Habilitações à entrada		Transitados de 2010	Entradas	Saídas			Total
				Aprov.	Reprov.	Desist	
1º ciclo (4º ano)	H	3	9	11	0	1	12
	M	3	0	3	0	0	3
	TOTAL	6	9	14	0	1	15
2º ciclo (6º ano)	H	10	15	22	2	1	25
	M	7	3	10	0	0	10
	TOTAL	17	18	32	2	1	35
3º ciclo (9º ano)	H	5	18	23	0	0	23
	M	1	12	13	0	0	13
	TOTAL	6	30	36	0	0	36
Ensino Secundário	H	1	0	1	0	0	1
	M	0	3	3	0	0	3
	TOTAL	1	3	4	0	0	4
TOTAL	H	19	42	57	2	2	61
	M	11	18	29	0	0	29
	TOTAL	30	60	86	2	2	90

Quadro III - Distribuição da População, por faixa etária

Formandos por Grupo Etário		Transitados de 2010	Entradas	Saídas			Total
				Aprov.	Reprov.	Desist	
< 15	H	5	0	5	0	0	5
	M	10	0	10	0	0	10
	TOTAL	15	0	15	0	0	15
20 - 24	H	0	0	0	0	0	0
	M	0	4	4	0	0	4
	TOTAL	0	4	4	0	0	4
25 - 34	H	3	5	7	0	1	8
	M	0	3	3	0	0	3
	TOTAL	3	8	10	0	1	11
35 - 44	H	7	25	29	2	1	32
	M	1	9	10	0	0	10
	TOTAL	8	34	39	2	1	42
45 - 49	H	4	12	16	0	0	16
	M	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	4	12	16	0	0	16
50 - 54	H	0	0	0	0	0	0
	M	0	1	1	0	0	1
	TOTAL	0	1	1	0	0	1
55 - 64	H	0	0	0	0	0	0
	M	0	1	1	0	0	1
	TOTAL	0	1	1	0	0	1
TOTAL	H	19	42	57	2	2	61
	M	11	18	29	0	0	29
	TOTAL	30	60	86	2	2	90

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

Formandos por Habilitações à entrada		Transitados de 2010	Entradas	Saídas			Total
				Aprov.	Reprov.	Desist	
Desempregados à procura do 1º emprego	H	1	3	4	0	0	4
	M	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	1	3	4	0	0	4
Desempregados à procura de novo emprego – DLD	H	13	36	45	2	2	49
	M	1	16	17	0	0	17
	TOTAL	14	52	62	2	2	66
Desempregados à procura de novo emprego – Não DLD	H	0	3	3	0	0	3
	M	0	2	2	0	0	2
	TOTAL	0	5	5	0	0	5
Inactivos – Outros	H	5	0	5	0	0	5
	M	10	0	10	0	0	10
	TOTAL	15	0	15	0	0	15
TOTAL	H	19	42	57	2	2	61
	M	11	18	29	0	0	29
	TOTAL	30	60	86	2	2	90

ANÁLISE DOS QUADROS II, III, IV

Durante o 1º semestre de 2011, frequentaram o projecto de Formação para a Inclusão 90 formandos, num total de 51 pessoas.

Houve 3 grupos distintos de formandos:

- O grupo de jovens com idades compreendidas entre os 12 e os 20 anos, inactivos face ao mercado de trabalho que era predominantemente do género feminino (10 mulheres e 5 homens) e com habilitações maioritariamente de 2º Ciclo (80%).
- O grupo de adultos com baixas habilitações e desempregados que foi constituído totalmente por formandos do género feminino, num total de 14.
- O grupo em situação de exclusão constituído por 19 homens e 2 mulheres, num total de 45 formandos, pois cada pessoa frequentou mais do que um curso.

A faixa etária predominante foi a dos “35-44 anos” (47%), em segundo lugar aparece a faixa dos “45-49” com 16 formandos (18%).

Os 75 formandos em idade laboral, estavam desempregados à data de entrada no curso, predominando os desempregados de longa duração (DLD) com 73%.

4.2 Objectivos Específicos Concretizados

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Divulgar boas práticas dos cursos	- Publicaram-se 2 notícias sobre as actividades das acções no site e na Newsletter da A2000	>> Objectivo cumprido
Até Junho de 2011 preparar o início de um novo projecto	---	Não houve candidaturas ao POPH, pelo que não se iniciou nenhum novo projecto.
Atingir uma taxa de assiduidade igual ou superior a 90%	<ul style="list-style-type: none"> - Recolheu-se e registou-se mensalmente a assiduidade - Analisaram-se os dados - Explicou-se aos formandos e significativos o limite de faltas possível e quais as consequências quando estas são ultrapassadas - Advertiu-se por escrito os formandos/significativos quando atingem 50% das faltas permitidas 	<p>>> Taxa de assiduidade obtida por acção:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informática II: 95% - Informática III: 94% - Informática IV: 97% - Informática V: 97% - O Corpo como Instrumento de Comunicação: 100% - Gestão Doméstica: 100% <p>>> Taxa Global de assiduidade: 96%</p> <p>>> Todas as Actividades se concretizaram</p>
Ter uma taxa de rescisões de contratos inferior a 14%	<ul style="list-style-type: none"> - Recolheram-se os contratos assinados - Registaram-se os 2 contratos rescindidos - Analisaram-se os dados - Apoiou-se a inserção dos formandos no grupo formativo - Apoiou-se os formandos, aos vários níveis, ao longo do seu processo formativo 	<p>>> Taxa de rescisão obtida por acção:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informática II: 0% - Informática III: 0% - Informática IV: 0% - Informática V: 13% - O Corpo como Instrumento de Comunicação: 0% - Gestão Doméstica: 0% <p>>> Taxa Global de Rescisão: 2%</p> <p>>> Todas as Actividades se concretizaram</p>
Obter 95% de taxa de certificações, até Julho de 2011	<ul style="list-style-type: none"> - Ministraram-se todas as Unidades formativas - Avaliaram-se as competências adquiridas pelos formandos - Realizaram-se 3 reuniões pedagógicas - Analisaram-se os dados - Emitiram-se os certificados 	<p>>> Taxa de certificação obtida por acção:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informática II: 93% - Informática III: 93% - Informática IV: 100% - Informática V: 100% - O Corpo como Instrumento de Comunicação: 100%

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
(Cont.) Obter 95% de taxa de certificações, até Julho de 2011		- Gestão Doméstica: 100% >> Taxa Global de Certificação: 96% >> Todas as Actividades se concretizaram
Nota: Num total de 90 formandos, 2 rescindiram e 2 não foram certificados o que fez 96% de certificação do Projecto.		
Monitorizar a utilidade da formação ministrada, até 1 ano após a formação	----	Esta monitorização far-se-á apenas no 2º Semestre.
Obter 95% de respostas de satisfação (níveis “3” e “4”) dos formandos, na avaliação das condições físicas de formação, até Julho de 2011	- Reformularam-se os critérios de avaliação - Aplicaram-se os questionários - Inseriram-se os dados na folha de cálculo - Analisaram-se os dados	>> Taxa de satisfação, por acção: - Informática II: 96% - Informática III: 96% - Informática IV: 100% - Informática V: 99% - O Corpo como Instrumento de Comunicação: 100% - Gestão Doméstica: 97% >> Taxa Global de Satisfação: 98 % >> Todas as Actividades se concretizaram
Obter 95% de respostas de satisfação (níveis “3” e “4”) por parte dos formandos, na avaliação dos Métodos e Técnicas Pedagógicas, até Julho de 2011	- Reformularam-se os critérios de avaliação - Administrou-se a formação recorrendo a métodos e técnicas motivadoras e adequadas à população - Realizou-se 1 Visita de Estudo - Participou-se num evento da comunidade - Inseriram-se os dados na folha de cálculo	>> Taxa obtida por acção: - Informática II: 100% - Informática III: 100% - Informática IV: 100% - Informática V: 100% - O Corpo como Instrumento de Comunicação: 100% - Gestão Doméstica: 100% >> Taxa Global de Satisfação: 100% >> Todas as Actividades se concretizaram

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>Obter 95% de respostas de satisfação (níveis “3” e “4”) dos formandos relativamente ao apoio prestado pela A2000, até Julho de 2011</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reformularam-se os critérios de avaliação - Aplicaram-se os questionários - Inseriram-se os dados na folha de cálculo - Analisaram-se os dados 	<p>>> Taxa de satisfação obtida por acção:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informática II: 95% - Informática III: 96% - Informática IV: 100% - Informática V: 100% - O Corpo como Instrumento de Comunicação: 100% - Gestão Doméstica: 100% <p>>> Taxa Global de Satisfação: 99%</p> <p>>> Todas as Actividades se concretizaram</p>
<p>Nota: Na avaliação de satisfação com as condições envolventes da formação, ocorreram duas respostas de “pouco adequado” relativamente às bolsas, no sentido de criticar o valor, que pretendiam maior, mas isto não se prende com a qualidade dos serviços da A2000. Nas condições físicas no curso de Informática II, também ocorreram duas respostas de “pouco adequado”, mas entretanto mudou-se de sala e as condições melhoraram.</p>		
<p>Obter 95% de avaliação de “Nível 4” na avaliação do desempenho do formador, até Julho de 2011</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reformularam-se os critérios de avaliação - Aplicaram-se os questionários - Inseriram-se os dados na folha de cálculo - Analisaram-se os dados 	<p>>> Taxa obtida por acção e por Avaliador:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informática II <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 85% * Av. Chefe de Projecto: 95% * Auto-avaliação das formadoras: 92% - Informática III <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 95% * Av. Chefe de Projecto: 95% * Auto-avaliação das formadoras: 92% - Informática IV <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 96% * Av. Chefe de Projecto: 100% * Auto-avaliação da formadora: 100% - Informática V <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 99% * Av. Chefe de Projecto: 100% * Auto-avaliação da formadora: 68%

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>(Cont) Obter 95% de avaliação de “Nível 4” na avaliação do desempenho do formador, até Julho de 2011</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reformularam-se os critérios de avaliação - Aplicaram-se os questionários - Inseriram-se os dados na folha de cálculo - Analisaram-se os dados 	<p>>> Taxa obtida por acção e por Avaliador:</p> <ul style="list-style-type: none"> - O Corpo como Instrumento de Comunicação <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 84% * Av. Chefe de Projecto: 67% * Auto-avaliação das formadoras: 58% - Gestão Doméstica <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 99% * Av. Chefe de Projecto: 91% * Auto-avaliação da formadora: 82% <p>>> Taxa de Satisfação face ao desempenho dos formadores obtida por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formandos: 91% - Chefe de Projecto: 88% <p style="text-align: center;">>> Taxa Global: 90%</p> <p style="text-align: center;">>> Todas as Actividades se concretizaram</p>
<p>Nota: O objectivo não se concretizou, isto é, o desempenho global dos 11 formadores não alcançou 95% de respostas de nível “óptimo”. - Esta média foi influenciada negativamente, ao nível dos formandos, nos cursos de “Informática II” e “O Corpo como Instrumento de ...” que atribuíram respostas de nível “adequado” em alguns itens. - No que se refere à avaliação efectuada pelo Chefe de Projecto, no curso “O Corpo como Instrumento de ...” uma das formadoras obteve “zero” resposta de nível “óptimo”, foram todas de nível “adequado”. No curso de “Gestão Doméstica um das formadoras obteve 82% de respostas de nível “óptimo”. Constata-se que algumas formadoras não correspondem totalmente ao perfil desejado para esta formação.</p>		
<p>Obter 95% de respostas de satisfação (níveis “3” e “4”) dos formadores, na avaliação das condições físicas de trabalho, até Julho de 2011</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reformularam-se os critérios de avaliação - Aplicaram-se os questionários - Inseriram-se os dados na folha de cálculo - Analisaram-se os dados 	<p>>> Taxa de satisfação obtida por acção:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informática II: 100% - Informática III: 100% - Informática IV: 100% - Informática V: 100% - O Corpo como Instrumento de Comunicação: 100% - Gestão Doméstica: 100% <p style="text-align: center;">>> Taxa Global de Satisfação: 100%</p> <p style="text-align: center;">>> Todas as Actividades se concretizaram</p>

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>Obter 95% de respostas de satisfação (níveis “3” e “4”) dos formadores, relativamente ao apoio prestado pela A2000, até Julho de 2011</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reformularam-se os critérios de avaliação - Aplicaram-se os questionários - Inseriram-se os dados na folha de cálculo - Analisaram-se os dados 	<p>>> Taxa de satisfação obtida por acção:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informática II: 100% - Informática III: 100% - Informática IV: 100% - Informática V: 100% - O Corpo como Instrumento de Comunicação: 100% - Gestão Doméstica: 100% <p>>> Taxa Global de Satisfação: 100%</p> <p>>> Todas as Actividades se concretizaram</p>
<p>Nota: Não ocorreram respostas de insatisfação, por parte dos formadores.</p>		
<p>Obter uma execução física, do projecto, de 95%, até Julho de 2011</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Executou-se o projecto tal como previsto em candidatura - Inseriram-se os dados no SIIFSE e no SIGO - Actualizou-se e Constituíram-se Dossiers Técnico-Pedagógicos 	<p>>> Taxas obtidas por acção:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informática II: 95% - Informática III: 94% - Informática IV: 97% - Informática V: 97% - O Corpo como Instrumento de Comunicação: 100% - Gestão Doméstica: 100% <p>>> Taxa Global de Execução Física: 96%</p> <p>>> Todas as Actividades se concretizaram</p>
<p>Obter uma execução financeira do projecto de 95%, até Julho de 2011</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Executou-se o projecto tal como previsto em candidatura - Ministrou-se formação cumprindo todos os requisitos da DGERT - Inseriram-se os dados no SIIFSE e no SIGO - Constituíram-se e Actualizaram-se Dossiers Contabilísticos - Efectuaram-se os Reembolsos - Efectuou-se o Pedido de Pagamento de Saldo 	<p>>> Taxa Global de Execução Financeira: 85%</p> <p>>> Todas as Actividades se concretizaram</p>
<p>Nota: A execução financeira não despendeu todo o valor previsto, pois dado que outros projectos decorreram em simultâneo as despesas de funcionamento diluíram-se pelos vários projectos.</p>		

4.3 Análise das Desistências/Rescisões

Neste semestre ocorreram duas rescisões que se prenderam com o facto de ambos terem conseguido integração no mercado de trabalho.

4.4 Constrangimentos e Melhorias específicos da Tipologia 6.1

4.4.1 Constrangimentos

- Os públicos-alvo desta tipologia apresentam fragilidades emocionais e relacionais que exigem, por parte dos formadores e Equipa Técnica uma maior intervenção e “habilidade” na sua gestão, este perfil de personalidade é responsável pela instabilidade motivacional que se reflecte na assiduidade e aprendizagem.
- Verificou-se que alguns formadores não foram os mais adequados à população-alvo.

4.4.2 Melhorias

As 5 melhorias propostas no Relatório e Contas de 2010 foram todas implementadas, neste semestre.

Dado que este Projecto terminou no 1º semestre, as melhorias detectadas apenas servirão de alerta para futuras acções: assim, face às características da população a atenção na selecção dos formadores tem de incidir na capacidade organizativa destes (pois num mesmo grupo têm de atender a diferentes níveis de aprendizagem) e na flexibilidade para enfrentar situações inesperadas.

5. Taxa de concretização dos objectivos do Plano de Acção

No Programa de Acção para 2010 foram previstos catorze objectivos operacionais. Este semestre abrangia 13, concretizaram-se totalmente dez (77%).

- 1 Objectivo relativo à satisfação dos formandos e do Chefe de Projecto com o desempenho dos formadores não se concretizou, pois apesar de não terem ocorrido respostas de insatisfação, em duas acções as respostas dividiram-se entre o “Adequado” e o “Ótimo”.
- 1 objectivo relativo à aprovação da candidatura efectuada em 2010 não se cumpriu, pois o POPH não aprovou, apesar de se ter reclamado.
- A Execução financeira ficou aquém do previsto, pois a gestão rigorosa dos valores permitiu que as despesas se diluíssem e se poupasse.

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

Em 2011 previu-se ministrar formação em três áreas, mas no 1º semestre apenas em duas:

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

a ser frequentadas por 28 formandos que provinham de 2010 o que se concretizou, porém ocorreram duas rescisões e consequente substituição, perfazendo um total de 30 pessoas a frequentarem formação neste semestre.

Os 28 formandos provenientes do ano de 2010 encontravam-se em fases diferentes do percurso formativo, pelo que foram criados 13 percursos formativos de continuidade, expressos em candidatura, para o 1º semestre – todos a decorrer em Sta. Marta de Penaguião.

No entanto, como iniciaram dois novos formandos, realizaram-se mais 2 acções durante o 1º semestre (cada uma com um formando, estes formandos foram integrados no percurso formativo do Curso 13) devido às desistências ocorridas.

3. CRONOGRAMA

A notificação da aprovação ocorreu a 03/03/2011, contudo a formação de continuidade decorreu desde o dia 2 de Janeiro/2011.

Em 11/05/2011 realizou-se um Pedido de Alteração à candidatura prevista, para preencher as duas vagas, provenientes das rescisões ocorridas.

Todos as acções de formação, cujo percurso era em sala, 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.

Os formandos que se encontram a realizar FPCT (Formação Prática em Contexto de Trabalho), ou seja que totalizam as 2900 horas de formação durante 2011 foram reunidos numa turma (mais um formando, que finaliza em Janeiro de 2012) e têm formação em sala, apenas uma vez por mês - nos restantes dias realizam FPCT.

Os formandos que iniciaram formação entre Janeiro e Março de 2010 têm formação em sala uma vez por semana - as UFCD's ministradas são as mesmas.

Segue-se a descrição dos dados cronológicos e de execução física, das acções de formação decorridas durante o 1º semestre de 2011:

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	03/01/2011 16/03/2011	49	293,5h	293,5h	293,5h
2- Serviços Pessoais e à Comunidade II	1	03/01/2011 27/04/2011	77	462,5h	462,5h	462,5h
3- Serviços Pessoais e à Comunidade III	1	03/01/2011 20/05/2011	93	560h	560h	539h
4- Serviços de Hotelaria e Restauração	1	03/01/2011 29/06/2011	118	709,5h	709,5h	709,5h
5- Serviços Pessoais e à Comunidade IV	1	03/01/2011 06/07/2011	120	720h	720h	720h
6- Serviços Pessoais e à Comunidade V	2	03/01/2011 18/10/2011	120	720h	1440h	1425h
7- Serviços de Hotelaria e Restauração II	1	03/01/2011 28/11/2011	120	720h	720h	714h
8- Serviços de Hotelaria e Restauração III	1	03/01/2011 06/12/2011	120	720h	720h	474h
9- Serviços de Hotelaria e Restauração IV	1	03/01/2011 30/12/2011	120	720h	720h	720h
10- Serviços Pessoais e à Comunidade VI	4	03/01/2011 30/12/2011	120	720h	2880h	2868h
11- Serviços Pessoais e à Comunidade VII	4	03/01/2011 30/12/2011	120	720h	2880h	2856h
12- Serviços Pessoais e à Comunidade VIII	3	03/01/2011 30/12/2011	120	720h	2160h	1683h
13- Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	7	03/01/2011 30/12/2011	120	720h	5040h	5016h
14- Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	-	01/07/2011 30/12/2011	-	-----	-----	-----
15- Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade (1)	1	01/04/2011 30/12/2011	60	360h	-----	360h
16- Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade (1)	1	09/05/2011 30/12/2011	36	216h	-----	216h
Total	30			9081,5h	19305,5h	19056,5h

(1) Os cursos 15 e 16 não estavam previstos em candidatura. Surgiram da necessidade de substituir as duas desistências ocorridas.

Análise do Quadro I:

Este Quadro apresenta as 13 acções previstas em Plano de Acção e as 2 acções de formação, não previstas mas que decorreram durante o primeiro semestre do ano de 2011 na sequência de um Pedido de Alteração realizado para substituir os dois formandos que desistiram. Estas 15 acções envolvem 30 formandos.

Como se pode verificar há acções com apenas 1 formando, pois cada acção reúne apenas os formandos que vão realizar o mesmo percurso. Esta disparidade de percursos deve-se às diferentes datas de início ou fim da acção.

Quando um novo elemento entra 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 foram agrupados em 3 turmas/3 cronogramas, conforme a similitude dos percursos.

4. EXECUÇÃO FÍSICA

4.1 Público-Alvo

Todos os clientes deste Programa de Formação são Inactivos, com deficiência ou incapacidade e idade legal para trabalhar.

Como já se referiu neste 1º semestre realizaram-se 15 acções, o que fez um total de 30 formandos.

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

Quadro II - Distribuição da População, por faixa etária

Escala etário	Transitados de 2010		Admitidos em 2011		Desistências/rescisões	
	M	F	M	F	M	F
15-19	6	3	0	0	0	0
20-24	3	3	0	0	0	0
25-34	1	5	0	1	0	2
35-44	1	4	0	1	0	0
Total	11	15	0	2	0	2

Quadro III - Distribuição da População, por habilitação

Habilitações	Transitados de 2010		Admitidos em 2011		Desistências/rescisões	
	M	F	M	F	M	F
Pré-escolar	0	2	0	0	0	0
1º ciclo	1	2	0	1	0	1

Quadro III - Distribuição da População, por habilitação (Cont.)

Habilitações	Transitados de 2010		Admitidos em 2011		Desistências/rescisões	
	M	F	M	F	M	F
2º ciclo	5	2	0	1	0	1
3º ciclo	4	6	0	0	0	0
Secundário	1	3	0	0	0	0
Total	11	15	0	2	0	2

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

Tipo de def./incap.	Transitados de 2010		Admitidos em 2011		Desistências/rescisões	
	M	F	M	F	M	F
Intelectual	9	9	0	1	0	1
Auditiva	2	2	0	1	0	0
Musc-esq	0	4	0	0	0	1
Total	11	15	0	2	0	2

Análise dos Quadros II, III, IV

O grupo de 30 formandos que frequentou esta Tipologia de Intervenção foi muito heterogéneo, sendo maioritariamente feminino (63%), os seus elementos possuíam idades compreendidas entre os 16 e os 44 anos; com escolaridade distribuída pelos vários níveis, entre o analfabetismo (7%) e o ensino Secundário (13%), com problemas diversos, distribuídos por três classes nosológicas.

Este Projecto Formativo comportou 28 indivíduos que transitaram de 2010 para 2011, pois ainda não concluíram as 2900 horas do seu percurso formativo.

Assim, em termos mais específicos, os formandos que frequentaram, no 1º semestre de 2011, a Tipologia 6.2 caracterizou-se por ter:

- 30% dos elementos com idade compreendida entre os 15-19 anos e os 25-24 anos e 20% dos formandos com idades compreendidas entre os 20-24 e os 35-44 anos.
- Predomínio, ao nível da escolaridade, do 3º Ciclo - 33%. No seio destas 10 pessoas prevaleceram as mulheres (60%)
- Em 2º lugar, ao nível da escolaridade, o 2º Ciclo – 30% - sendo 71% do género masculino.
- Predomínio, em ambos os sexos, da Deficiência Intelectual – 67%.
- Em 2º lugar, a Deficiência Auditiva e a músculo-esquelética - 16,5%.

4.2 Objectivos Específicos Concretizados

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Divulgar o Projecto	<ul style="list-style-type: none"> - Publicaram-se na Newsletter 10 notícias elaboradas pelos formandos; - Enviaram-se 8 emails para divulgação; - Realizaram-se 6 contactos presenciais - Estabeleceram-se 13 contactos telefónicos com empresas - Divulgou-se o projecto através de cartazes e panfletos afixados em locais públicos - Criou-se um portefólio do projecto 	>> Objectivo cumprido
Até Julho de 2011, preparar o início de um novo curso	<ul style="list-style-type: none"> - Registou-se no SIIFSE a data de início do curso - Divulgou-se a acção junto da Segurança Social, Escolas, Centros de Saúde e comunidade em geral - Seleccionaram-se os formandos - Preparou-se os documentos e material necessário ao início do curso 	>> Objectivo cumprido
Atingir uma taxa de assiduidade dos formandos de 95%	<ul style="list-style-type: none"> - Recolheu-se mensalmente a assiduidade - Inseriu-se os dados na base <ul style="list-style-type: none"> - Analisou-se os dados - Explicou-se aos formandos e significativos o limite de faltas possível e quais as consequências quando estas são ultrapassadas 	<p>>> Taxa de assiduidade: 99%</p> <p>>> Todas as actividades foram concretizadas</p>

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Obter uma taxa de rescisão de contratos de formação inferior a 14%	<ul style="list-style-type: none"> - Recolheu-se o n.º de contratos assinados - Registou-se o n.º de contratos rescindidos <ul style="list-style-type: none"> - Inseriu-se os dados - Analisou-se os dados - Acompanhou-se a integração dos formandos na formação - Apoiou-se o formando e família ao longo do seu processo formativo 	<p style="text-align: center;">>> Taxa de rescisão: 7 %</p> <p>Durante o 1º semestre ocorreram duas rescisões.</p>
<p>Nota: No caso específico das duas rescisões foram realizados 9 contactos telefónicos com os significativos; duas visitas domiciliárias; 2 contactos com a GNR e 1 acompanhamento para a Psicóloga.</p>		
Obter 95% de taxa de certificações	<p>---</p>	<p style="text-align: center;">Este Objectivo apenas se executa no final do 2º semestre.</p>
Obter 70% de integrações profissionais	<ul style="list-style-type: none"> - Recolheu-se o n.º de contratos celebrados - Inseriram-se os dados na base <ul style="list-style-type: none"> - Analisaram-se os dados 	<p style="text-align: center;">>> Taxa de Integração (até 31 de Junho): 25%</p>
<p>Nota: Terminaram a formação, neste semestre, 4 formandos: <ul style="list-style-type: none"> - um ficou integrado profissionalmente; - dois - que terminaram formação no dia 31 de Junho - serão integrados assim que o IEFP aprove os apoios para a integração; saliente-se que as candidaturas aos apoios IEFP para as entidades integradoras só se tornaram viáveis no final do 1º semestre, por isso se deu o atraso. - um não realizou contrato de trabalho. <p>Assim, actualmente integrou-se apenas 1 formando, mas prevê-se a integração de mais 2, atingindo uma taxa de integração de 75%, se o IEFP aprovar os apoios à integração.</p> </p>		

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Obter 90% de respostas de satisfação (nível “3” e “4”) dos formandos, na avaliação das condições físicas de formação	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicaram-se os questionários - Inseriram-se os dados na base - Analisaram-se os dados 	<ul style="list-style-type: none"> >> Taxa de Satisfação: 95% >> Todas as actividades foram concretizadas
Obter 95% de respostas de satisfação (nível “3” e “4”) dos formandos, relativamente ao apoio prestado pela A2000		<ul style="list-style-type: none"> >> Taxa de Satisfação: 98% >> Todas as actividades foram concretizadas
Obter 100% de respostas de satisfação (nível “3” e “4”) na avaliação do desempenho do formador		<ul style="list-style-type: none"> >> Taxa de Satisfação: 100% >> Todas as actividades foram concretizadas
Obter 90% de respostas de satisfação (nível “3” e “4”) dos formadores relativamente às condições físicas de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicaram-se os questionários - Inseriram-se os dados na base - Analisaram-se os dados 	<ul style="list-style-type: none"> >> Taxa de Satisfação: 100% >> Todas as actividades foram concretizadas
Obter 95% de respostas de satisfação (nível “3” e “4”) dos formadores, relativamente ao apoio prestado pela A2000		<ul style="list-style-type: none"> >> Taxa de Satisfação: 100% >> Todas as actividades foram concretizadas

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Obter 90% de respostas de satisfação (nível "3" e "4") dos formandos na avaliação dos métodos e técnicas pedagógicas.	<ul style="list-style-type: none"> - Adoptou-se a metodologia do Tema devida/Questão Geradora/Actividades Integradoras - Realizaram-se reuniões Pedagógicas com a participação dos clientes - Aplicaram-se os questionários - Inseriram-se os dados na base - Analisaram-se os dados 	<p>>> Taxa de Satisfação: 100%</p> <p>Melhorias implementadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizaram-se 4 reuniões de equipa com a participação de formandos.
Obter 95% de respostas de satisfação das entidades de FPCT	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicaram-se os questionários - Inseriram-se os dados na base - Analisaram-se os dados 	<p>>> Taxa de Satisfação: 100%</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizaram-se 302 visitas de acompanhamento aos 18 formandos em FPCT.
Obter 90% de respostas de satisfação dos formandos com o trabalho da TAI	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicaram-se os questionários - Inseriram-se os dados na base - Analisaram-se os dados 	<p>>> Taxa de Satisfação: 87%</p>
Obter 90% de respostas de satisfação dos formandos com o local de FPCT	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicaram-se os questionários - Inseriram-se os dados na base - Analisaram-se os dados 	<p>>> Taxa de Satisfação: 89%</p> <p>Melhorias implementadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedeu-se ao levantamento de expectativas face à FPCT com todos os formandos que iniciaram FPCT em 2011.
Realizar 40 prospecções de locais para FPCT e/ou integração profissional	<ul style="list-style-type: none"> - Visitaram-se empresas/instituições nos concelhos de Santa Marta de Penaguião, Peso da Régua e Vila Real; - Estabeleceu-se contacto com instituições via email ou telefone; - Preencheu-se a ficha de prospecção 	<ul style="list-style-type: none"> - Realizaram-se 20 prospecções de mercado - 18 formandos realizaram FPCT no 1º semestre de 2011
Realizar os PI's dos formandos, até 2 meses após o contrato de formação	<ul style="list-style-type: none"> - Preencheram-se os PI's 	<p>>> Objectivo atingido em 87%</p> <p>Dos 30 PI's, 4 não foram realizados até 2 meses após o contrato de formação.</p>

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>Nota: Dos 30 PI's: - 4 não foram realizados até 2 meses após o contrato de formação, pois os formandos apresentam grandes limitações na identificação de necessidades e potenciais, pelo que se aguardou mais algum tempo para que os Técnicos os conhecessem melhor e lhe pudessem colocar alternativas. - 2PI's não foram analisados porque os formandos desistiram. - 2 PI's não foram analisados, porque os formandos que entraram para preencher as vagas não perfizeram o tempo necessário para avaliação. Assim, no total foram avaliados 22 PI's.</p>		
<p>Obter uma taxa de Eficácia dos PI's de 70%</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Promoveram-se as acções previstas nos PI's - Monitorizaram-se trimestralmente os PI's de acordo com a Escala de Avaliação do PI - Inseriram-se os dados no impresso "Cálculo da Eficácia do PI" - Interveio-se nas áreas que condicionam a aprendizagem, o que implicou a realização de: 44 Acompanhamentos a significativos (inclui visitas domiciliárias, atendimentos em Gabinete e contactos telefónicos); 4 avaliações psicológicas; 68 atendimentos psicológicos; 1 acompanhamento a serviços; 302 acompanhamentos de FPCT (inclui visitas e contactos telefónicos) 	<p>>> Taxa de Eficácia dos PI's: 84%</p>
<p>Nota: Existem objectivos definidos nos PI's que são anuais, logo algumas actividades a realizar para atingir os objectivos serão realizadas no 2º semestre.</p>		
<p>Na Avaliação de Impacto, Obter uma taxa de Utilidade dos conteúdos ministrados de 95%</p>	<p>Esta avaliação faz-se 1 ano após a conclusão do curso, em 2010 ninguém terminou no 1º semestre, por conseguinte este objectivo apenas será avaliado no 2º semestre.</p>	
<p>Obter um taxa de 70% de aplicabilidade no local de trabalho, dos conhecimentos adquiridos na formação pelos formandos empregados</p>		

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Monitorizar os motivos da Não- Aplicabilidade dos conhecimentos		Não se aplica porque nenhum formando concluiu formação no 1º semestre de 2010.
Após um ano do termo da formação obter uma taxa de integração de profissional de 70%		
Obter uma execução física de 95%	<ul style="list-style-type: none"> - Executou-se o projecto tal como previsto em candidatura - Ministrou-se formação cumprindo todos os requisitos da DGERT - Realizaram-se 6 reuniões de equipa <ul style="list-style-type: none"> - Realizaram-se 77 briefings - Realizaram-se 4 reuniões com formandos. - Constituiu-se dossier Técnico-Pedagógico - Inseriram-se os dados no SIIFSE - Realizou-se um pedido de alteração. 	<p>>> Taxa de Execução Física: 98,7%</p> <p>>> Todas as actividades foram concretizadas</p>
Obter uma execução financeira de 95%	<ul style="list-style-type: none"> - Executou-se o projecto tal como previsto em candidatura - Inseriram-se os dados no SIIFSE <ul style="list-style-type: none"> - Constituiu-se o Dossier Contabilístico - Efectuaram-se os Reembolsos 	<p>>> Taxa de Execução Financeira: 112%</p>
<p>Nota:</p> <p>O total de horas previsto para este 1º semestre era 19305,5h e a verba equivalente era 125541,32€, contudo devido às desistências e faltas, a execução física foi de 98,7%. As despesas foram superiores ao previsto - pesa o facto de neste semestre entrarem as despesas de preparação do novo curso e as despesas de funcionamento que se mantiveram apesar do número de formandos oscilar - este valor da execução financeira terá de ser corrigido no 2º semestre.</p>		

4.3 Análise das Desistências/Rescisões

No primeiro semestre de 2011 desistiram duas formandas:

- Uma deixou de comparecer à formação sem qualquer justificação. Através de informações recolhidas junto da comunidade, soube-se que a formanda estava a residir com um indivíduo que a “proibia” de frequentar a formação. Estabeleceram-se diversos contactos telefónicos e realizou-se visita domiciliária, mas não se conseguiu entrar em contacto com a formanda. Contactou-se o significativo mais próximo, que considerou que

a familiar tinha autonomia para assumir as consequências dos seus actos. Passaram várias semanas e considerou-se uma desistência.

- A outra formanda rescindiu por estar grávida e ficar mal disposta nas viagens entre a residência e o local de formação. Acresce ainda o facto de a formanda ter problemas de coração, pelo que as suas indisposições e faltas eram frequentes.

4.4 Constrangimentos e Melhorias específicos da Tipologia 6.2

4.4.1 Constrangimentos

Os factores que constituem constrangimento ao pleno sucesso do processo formativo são:

- As limitações impostas pelo Regulamento da própria Tipologia.
- A formação ser constituída por formandos que finalizam formação em diferentes datas, o que dificulta a constituição dos percursos formativos e o agrupamento em turmas com as mesmas UFCD's.
- Financeiramente as verbas são muito restritas, pelo que as despesas de funcionamento estão a ultrapassar o previsto.

4.4.2 Melhorias

Relativamente às cinco melhorias propostas no Relatório e Contas de 2010, todas foram já implementadas neste semestre, inclusive uma que não se prendia com a A2000, mas sim com o IEFP (mudança legislativa que introduziu alguns apoios do IEFP às entidades empregadoras de pessoas com deficiência, o que facilita a sua contratação, logo o sucesso da formação profissional).

Face aos constrangimentos sentidos neste ano salienta-se que 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.

Melhorias a implementar no 2º semestre:

- Realizar todos os PI's no prazo máximo de 2 meses após o início da formação. Para tal, a equipa deverá definir estratégias de observação/avaliação mais concretas com aqueles formandos que apresentam maiores dificuldades; o chefe de projecto deverá agendar atempadamente o dia a elaborar o PI com o formando e cumprir o estabelecido.
- Melhorar a articulação entre a equipa técnica de modo a que todos tenham conhecimento dos objectivos dos PI's, e não só o Gestor de Caso, para que todos contribuam para a eficácia dos mesmos.
- Privilegiar o contacto presencial como modo de divulgação do projecto.
- Relativamente à FPCT, esta é sempre um choque para os formandos, pois há muitas mais exigências do que na formação em sala e o sentimento de protecção também é menor, daí algum desconforto com esta nova experiência e circunstâncias envolventes. Apenas se pode

propor como melhoria estar atento às fragilidades dos formandos para minorar aqueles aspectos.

- Relativamente à execução financeira, esta ultrapassou o previsto, será necessário ajustar algumas despesas.

5. Taxa de concretização dos objectivos do Plano de Acção

No Programa de Acção para 2011 foram previstos vinte e quatro objectivos operacionais, cinco dos quais apenas viáveis no 2º semestre. Assim, neste 1º semestre concretizaram-se totalmente catorze objectivos e meio (76%) dos dezanove previstos. Portanto:

- **Cinco** objectivos não foram passíveis de avaliar no 1º semestre - um que se refere às certificações (só se realizam no final do ano) e quatro relativos à avaliação de impacto (nenhum formando finalizou formação no 1º semestre de 2010).
- **Um** objectivo foi concretizado parcialmente, refere-se ao tempo de realização dos PI's.
- **Quatro** objectivos não foram concretizados – um refere-se à taxa de integração, um ao trabalho desenvolvido pela TAI, um à satisfação com a FPCT e outro à execução financeira. Considera-se que o da taxa de integração se concretizará no próximo trimestre.

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

O Programa Arquimedes financia todo o serviço de consultoria no processo que visa conferir uma certificação de qualidade às organizações que trabalham no âmbito da reabilitação.

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

2. ACÇÕES PREVISTAS/ EXECUTADAS E CRONOGRAMA

Este Projecto supunha 5 fases.

Neste semestre decorreu o final da Fase 5 e a continuidade da Fase 1 que foi transversal a todo o Projecto.

- **Fase 1 – Consultoria EQUASS – Mobilização e Envolvimento**
Período: Mês de Janeiro
- **Fase 5 – Certificação EQUASS – Nível 1**
Período: 22/11/2010 a 15/02/2011

3. EXECUÇÃO FÍSICA

3.1 Público-Alvo

O projecto “4Quality” dirigiu-se aos Órgãos Sociais, a todos os colaboradores da A2000, clientes e parceiros. Mas, envolveram-se directamente 26 pessoas dos recursos humanos da A2000.

Segue-se a caracterização dos 26 elementos que participaram em alguma das acções no exterior ou no interior da Associação, no âmbito dos procedimentos que a preparação da certificação da qualidade envolveu.

Quadro III - Distribuição da População, por Escalão Profissional

Destinatários Directos por Tipo		Transitados de 2010	Entradas	Total
Dirigentes	H	3	0	3
	M	2	0	2
	TOTAL	5	0	5
Responsáveis pela Gestão da Qualidade	H	0	0	0
	M	2	0	2
	TOTAL	2	0	2
Quadros Técnicos	H	0	0	0
	M	9	0	9
	TOTAL	9	0	9
Outros Colaboradores	H	5	1	6
	M	3	1	4
	TOTAL	8	2	10
TOTAL	H	8	1	9
	M	16	1	17
	TOTAL	24	2	26

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

Destinatários Directos por Situação face ao emprego		Transitados de 2010	Entradas	Total
Empregados Internos	H	2	0	2
	M	13	0	13
	TOTAL	15	0	15
Estagiários / Formandos	H	0	1	1
	M	1	1	2
	TOTAL	1	2	3
Profissionalizandos	H	4	0	4
	M	1	0	1
	TOTAL	5	0	5
Voluntários	H	2	0	2
	M	1	0	1
	TOTAL	3	0	3
TOTAL	H	8	1	9
	M	16	1	17
	TOTAL	24	2	26

Quadro V - Distribuição da População, por faixa etária

Destinatários Directos por Grupo Etário		Transitados para 2011	Entradas	Total
20 – 29	H	0	1	1
	M	10	1	11
	TOTAL	10	2	12
30 – 39	H	5	0	5
	M	2	0	2
	TOTAL	7	0	7
40 – 55	H	3	0	3
	M	4	0	4
	TOTAL	7	0	7
TOTAL	H	8	1	9
	M	16	1	17
	TOTAL	24	2	26

Quadro VI - Distribuição da População, por Habilitação

Destinatários Directos por Habilitações à entrada		Transitados para 2011	Entradas	Total
2º Ciclo	H	2	0	2
	M	1	0	1
	TOTAL	3	0	3
3º Ciclo	H	3	0	3
	M	1	0	1
	TOTAL	4	0	4
Ensino Secundário	H	2	0	2
	M	3	0	3
	TOTAL	5	0	5
Licenciatura	H	1	1	2
	M	11	1	12
	TOTAL	12	2	14
TOTAL	H	8	1	9
	M	16	1	17
	TOTAL	24	2	26

Em suma:

O final do processo de certificação decorreu durante o mês de Janeiro e 26 pessoas:

- 5 elementos da Direcção,
- 3 estagiários profissionais,
- 5 elementos da Insercarp
- 2 formadores internos,
- 2 auxiliares,

- 1 administrativo,
- 8 Técnicos superiores.

Estas tiveram uma participação diferente, tanto em termos de frequência das participações como em termos de responsabilidades, ao longo do processo.

O Técnico Oficial de Contas e Revisor Oficial de Contas, prestam serviços através de uma empresa, pelo que apesar de colaborarem na prossecução dos objectivos da A2000, não foram envolvidos no processo EQUASS.

Saliente-se que no mês de Janeiro se efectuou a Auditoria da APQ – Associação Portuguesa para a Qualidade – pelo que para além dos 26 colaboradores da A2000, foram também envolvidos os clientes, os significativos, os parceiros, os fornecedores e alguns financiadores.

3.2 Objectivos Específicos Concretizados

Para este Projecto foram definidos, até Fevereiro de 2011, os seguintes objectivos que abaixo se expõem junto com o seu grau de execução:

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Obter a Certificação Qualidade da A2000	<ul style="list-style-type: none"> - Preparou-se a Auditoria: realizaram-se acções informativas junto dos clientes, significativos, parceiros, colaboradores - Monitorizou-se o Plano de Desenvolvimento da Qualidade 	>> Certificação EQUASS obtida a partir do dia 9 de Fevereiro.
Mobilizar e envolver os colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> - Realizaram-se 2 acções de mobilização - Implementou-se o Plano de Desenvolvimento da Qualidade - Realizaram-se 2 sessões de Consultoria - Realizaram-se acções de divulgação - Reuniões de equipa. 	>> Todas as Actividades previstas foram concretizadas - Comprovadas pelo Relatório de consultoria e pelos Registos das acções e presenças
Mobilizar e envolver os Clientes e Significativos	<ul style="list-style-type: none"> - Realizaram-se 4 Acções de esclarecimento - Realizaram-se 3 Reuniões - Monitorização de todos os PI's 	>> Todas as Actividades previstas foram concretizadas - Comprovadas pelo Relatório de consultoria e pelos PI's assinados

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Mobilização e envolvimento dos Parceiros	<ul style="list-style-type: none"> - Realizaram-se 3 Reuniões - Acções de divulgação dos serviços da A2000, da Missão, das Políticas, dos princípios - Redefinição, com maior objectivação, de 4 parcerias 	<p>>> Todas as Actividades previstas foram concretizadas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprovadas pelo Relatório de consultadoria e pelos Registos dos contactos realizados
Divulgar o Projecto	<ul style="list-style-type: none"> - Publicaram-se 2 artigos na Newsletter da A2000 e 1 nos jornais regionais, sobre a Certificação 	<p>>> Objectivo concretizado</p>
Execução Financeira	<ul style="list-style-type: none"> - Constituição de Dossier Contabilístico - Processamento das actividades contabilístico-financeiras 	<p>>> Taxa de Execução Financeira do Projecto (dado que o projecto terminou neste semestre): 102,72%</p>
<p>Nota: Os valores em candidatura foram calculados com base na informação disponibilizada pelo POPH, acerca dos honorários da APQ, assim para 2011 o valor Aprovado foi de 6278,6€. Porém, como o IVA aumentou 2%, todos valores apresentados pela entidade consultora e pela APQ foram superiores ao inicialmente previsto, pelo que o valor Executado foi de 7192,3€, portanto, face ao valor global aprovado em candidatura (33588€ para os três anos de execução) gastou-se mais 2,7%, o qual foi suportado pela A2000.</p>		

3.3 Constrangimentos e Melhorias específicos da Tipologia 6.4

3.3.1 Constrangimentos

- Manteve-se o constrangimento financeiro devido ao aumento do IVA de 21% para 23% e ao valor a pagar à APQ, que para além de incluir IVA acrescentou ainda as despesas de deslocação, alimentação e estadia do auditor, custos estes que não estavam previstos em candidatura e foram comportadas integralmente pela A2000.

3.3.2. Melhorias

As quatro melhorias propostas no Relatório Anual de 2010, são acima de tudo conselhos, os quais foram cumpridos, mas que se mantêm, para que ninguém se esqueça que a Qualidade é um processo para o qual se trabalha continuamente.

- Manter o trabalho em equipa.
- Manter o envolvimento dos clientes e significativos no processo.
- Manter o investimento na impregnação da cultura da A2000 nos colaboradores.

- Fazer o acolhimento dos novos colaboradores, seguindo um procedimento único e envolvente.

4. Taxa de concretização dos objectivos do Plano de Acção

No Programa de Acção para 2011 foram previstos quatro objectivos operacionais, aos quais se acrescentou mais dois, os quais se concretizaram a 100%.

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 encontra-se no segundo ano do novo ciclo de 7 anos, mantém o seu efectivo de cinco 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 e em Fevereiro alterou-se o horário, começando às 8h30 e terminando às 17h30 horas - num total de 8 horas diárias.

4. EXECUÇÃO FÍSICA

4.1 Público-Alvo

A Empresa de Inserção comporta 5 elementos e teve, até Fevereiro, um responsável que geria o grupo de formandos e profissionalizando, o qual rescindiu contrato.

Actualmente, a Insercarp-Carpintaria tem como objectivo a integração de cinco pessoas desempregadas e em situação de desfavorecimento ⁽¹⁾ face ao mercado de trabalho, sendo geridas por uma sexta pessoa. Contudo, neste semestre com o término de um contrato operaram na empresa 7 pessoas:

¹ - O conceito de desfavorecimento das Empresas de Inserção é o descrito na Portaria nº348-A/98 de 18-06-1998.

- 1 elemento terminou o 2º contrato de trabalho, tendo abandonado a Empresa de Inserção;
- 1 elemento foi integrado em formação – entrou em substituição do elemento que terminou a frequência na Empresa de Inserção;
- 1 elemento continua com o segundo contrato de trabalho;
- 3 elementos renovaram o contrato de trabalho;
- Houve rescisão do contrato de trabalho com o responsável pela carpintaria, em comum acordo com a A2000.

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	45-64
Indivíduos que frequentaram a Carpintaria	H	6	3	2	1	1	3	0	2
	M	1	0	0	1	0	1	0	0
TOTAL	H+M	7	3	2	2	1	4	0	2

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
NLDL	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 foi de igual número o “Desempregado de Longa Duração - DLD” e “Desempregados à menos de 1 ano – NLDL”.

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

A 30 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	1	0	0	0	0	0	1
	M	0	0	0	0	0	0	0	0
C/ Contrato Trabalho	H	3	1	1	1	1	2	0	0
	M	1	0	0	1	0	1	0	0
Total (30/06/2011)		5	2	1	2	1	3	0	1

O Quadro revela que, neste grupo, predominam as habilitações de 2º ciclo e Secundário, bem como a faixa etária dos 25-34 anos.

Dos 5 elementos integrados na Empresa de Inserção:

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

4.2 Objectivos Específicos Concretizados

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados/ Melhorias a Implementar
Obter uma taxa de concretização de obra de 70%, face à divulgação realizada dos serviços da Empresa de Inserção	<ul style="list-style-type: none"> - Definiu-se um plano de divulgação para 2011, expresso no Relatório e Contas de 2010 - Participação na Feira Social de Mesão Frio - Realização de objectos pequenos para venda ao público - Publicaram-se anúncios nas 6 Newsletters publicadas neste semestre - Está a ser criada uma loja online com os produtos/obras efectuados - Têm sido fotografadas as obras efectuadas para manter o portfólio actualizado 	Os serviços foram divulgados junto dos empreiteiros locais, apresentando o cartão de contacto.
		<p>>> Melhorias</p> <p>Aumentar a divulgação dos serviços de forma a aumentar as receitas da Carpintaria</p>

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados/ Melhorias a Implementar
<p>Ministrar Formação em contexto de trabalho nos dias úteis de 2011</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Estabeleceu-se 1 contrato de formação - Elaborou-se um Plano de Inserção com 1 novo formando <ul style="list-style-type: none"> - Realizou-se formação tecnológica/profissional em contexto real de trabalho - Prestou-se apoio ao nível social e familiar quando solicitado - Efectuaram-se registos de acompanhamento - Produziram-se obras de carpintaria 	<p>>> Objectivo Concretizado</p> <p>>> Todas as actividades previstas foram concretizadas</p>
<p>Monitorizar a aquisição de competências dos formandos e profissionalizando na Formação em Contexto de Trabalho</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Avaliou-se a aquisição de competências dos formandos e profissionalizando através de folha de registo bimensal - Realizou-se um relatório de acompanhamento da formação - Realizou-se um relatório de acompanhamento da profissionalização 	<p>Relativamente às competências profissionais:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Um formando aumentou as competências - Dois profissionalizando mantiveram as competências - Um profissionalizando aumentou as competências <p>>> Todas as actividades previstas foram concretizadas</p>
<p>Ministrar Formação em Sala</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborou-se um plano de formação para 2011 - Realizaram-se 6 sessões de formação de desenvolvimento pessoal e social, 4 reuniões individuais para avaliação de desempenho e 15 visitas de acompanhamento à oficina de carpintaria 	<p>>> Objectivo cumprido a 50%</p> <p>>> Todas as actividades previstas foram concretizadas</p>

Nota:

Das 12 sessões de formação pessoal e social cumpriram-se 6 (50%), pois a partir de Abril ficaram na Carpintaria apenas 3 pessoas, já que um profissionalizando e o Responsável saíram e não foram substituídos e outro profissionalizando iniciou uma experiência noutra empresa para futura integração, entretanto um outro profissionalizando esteve de baixa um mês e outro de férias, pelo que não se justificava a realização de formação para duas pessoas. Desta forma, foi acordado com a equipa realizar apenas as visitas de acompanhamento à InserirCarp-Carpintaria, onde as problemáticas pessoais e sociais seriam discutidas. No 2º Semestre retoma-se a formação duas vezes por mês.

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados/ Melhorias a Implementar
Celebrar 100% de contratos de trabalho aos formandos de 2011	- Acompanhou-se e avaliou-se 1 formando durante a fase de formação	Neste semestre nenhum formando terminou a fase de formação >> Todas as actividades previstas foram concretizadas
Renovar 100% de 2º contratos de trabalho aos profissionalizandos	- Renovaram-se dois contratos de trabalho com profissionalizandos - Realizaram-se 7 reuniões no sentido de integrar no mercado normal de trabalho os profissionalizandos com o 2º contrato de trabalho	>> Todas as actividades previstas foram concretizadas
Aplicar um sistema de incentivos para a assiduidade	- Os elementos da Empresa de Inserção foram informados do sistema de incentivo à assiduidade - Recolheu-se a assiduidade mensalmente - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados	>> Objectivo concretizado Porém, como nenhum profissionalizando alcançou, neste semestre, os 100% de assiduidade não houve reforços positivos. >> Melhorias Divulgar o sistema de incentivo à assiduidade, reformulado, para o segundo semestre
Obter uma taxa de faltas injustificadas dos formandos igual/inferior a 0,3%	- Recolheu-se a assiduidade mensalmente - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados	Percentagem de faltas injustificadas: 1,6% Foi apenas dada uma falta pelo único formando deste semestre >> Melhorias Aplicar um sistema de incentivos à assiduidade para os formandos
Obter uma taxa de faltas justificadas dos formandos igual/inferior a 0,5%	- Recolheu-se a assiduidade mensalmente - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados	Percentagem de faltas justificadas: 2,6% Resultado obtido por 1 dia e meio de faltas dadas pelo único formando deste semestre >> Melhorias Aplicar um sistema de incentivos à assiduidade para os formandos
Obter uma taxa de faltas injustificadas dos profissionalizandos igual/inferior a 0,3%	- Recolheu-se a assiduidade mensalmente - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados	Percentagem de faltas injustificadas: 0,1%

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados/ Melhorias a Implementar
Obter uma taxa de faltas justificadas dos profissionalizandos igual/inferior a 0,5%	<ul style="list-style-type: none"> - Recolheu-se a assiduidade mensalmente - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados 	<p>>> Percentagem de faltas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Justificadas: 0,5% - Baixa: 4,3% - Seguro: 2,7% - Nojo: 0,9% <p>>> Taxa de assiduidade: 90%</p>
<p>Nota: A taxa de assiduidade ficou aquém do esperado, visto que a percentagem de faltas por “baixa médica” e “seguro” foram muito elevadas. Os dois profissionalizandos não trabalharam um total de 39 dias, um por doença, outro por acidente de trabalho ligeiro. Ambos os factores foram incontroláveis.</p>		
Obter 90% de respostas de satisfação (níveis “3” e “4”) dos profissionalizandos relativamente à formação	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicaram-se os questionários de avaliação de satisfação dos colaboradores - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados 	<p>>> Resultados obtidos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Satisfaz plenamente: 38% - Satisfaz: 54% - Satisfaz pouco: 8% - Não satisfaz: 0% <p>>> Taxa de satisfação: 92%</p>
Obter 90% de respostas de satisfação (níveis “3” e “4”) dos profissionalizandos relativamente às condições de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicaram-se os questionários de avaliação de satisfação dos colaboradores - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados 	<p>>> Resultados obtidos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Satisfaz plenamente: 33% - Satisfaz: 61% - Satisfaz pouco: 6% - Não satisfaz: 0% <p>>> Taxa de satisfação: 94%</p>
Obter 90% de respostas de satisfação (níveis “3” e “4”) dos profissionalizandos relativamente ao ambiente relacional	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicaram-se os questionários de avaliação de satisfação dos colaboradores - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados 	<p>>> Resultados obtidos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Satisfaz plenamente: 30% - Satisfaz: 61% - Satisfaz pouco: 4% - Não satisfaz: 0% - Não respondeu: 5% <p>>> Taxa de satisfação: 91%</p>
Obter 90% de respostas de satisfação (níveis “3” e “4”) dos profissionalizandos relativamente à realização pessoal	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicaram-se os questionários de avaliação de satisfação dos colaboradores - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados 	<p>>> Resultados obtidos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Satisfaz plenamente: 13% - Satisfaz: 77% - Satisfaz pouco: 7% - Não satisfaz: 3% <p>>> Taxa de satisfação: 90%</p>

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados/ Melhorias a Implementar
Obter 90% de respostas de satisfação (níveis “3” e “4”) dos formandos relativamente à formação		Estes itens da avaliação de satisfação dos formandos apenas serão avaliados no 2º semestre, pois a avaliação ocorre no final dos 6 meses de formação e esta apenas começou em Fevereiro.
Obter 90% de respostas de satisfação (níveis “3” e “4”) dos formandos relativamente às condições de trabalho		
Obter 90% de respostas de satisfação (níveis “3” e “4”) dos formandos relativamente ao ambiente relacional		
Obter 90% de respostas de satisfação (níveis “3” e “4”) dos formandos relativamente à realização pessoal		
Obter 90% de respostas de satisfação (níveis “3” e “4”) dos clientes da carpintaria	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicaram-se os questionários de avaliação da satisfação dos clientes após a obra executada - Inseriram-se os dados na base de dados - Analisaram-se os dados 	<p>>> Resultados obtidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Muito satisfeito: 76% - Satisfeito: 24% - Pouco satisfeito: 0% - Nada satisfeito: 0% <p>>> Taxa de satisfação: 100%</p>
Obter 95% de respostas de satisfação (níveis “3” e “4”) dos fornecedores da carpintaria	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicaram-se os questionários de avaliação de satisfação dos fornecedores - Inseriram-se os dados na base de dados - Analisaram-se os dados 	<p>Resultados obtidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Satisfaz plenamente: 66% - Satisfaz: 33% - Satisfaz pouco: 0% - Não satisfaz: 0% - Não respondeu: 1% <p>>> Taxa de satisfação: 99%</p>
Implementar o Plano de recuperação financeira	<ul style="list-style-type: none"> - Recolheu-se mensalmente os valores da facturação, apresentando a toda a equipa para que todos acompanhem a situação - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados - Reduziram-se os transportes com funcionários - Diminuíram-se os desperdícios de material, utilizando restos de madeira realizando pequenos objectos para venda 	<p>>> Objectivo de redução de despesas foi concretizado</p> <p>A equipa não foi dividida em dois grupos de trabalho, conforme planeado, visto que o número de trabalhadores em função na sede da Carpintaria é mais reduzido.</p>
		<p>>> Melhorias</p> <p>As medidas implementadas ainda não foram suficientes para promover lucro na Empresa de Inserção, pelo que se irão tomar novas medidas no segundo semestre, de acordo com o definido no Plano de Acção e Orçamento de forma a aumentar a receita.</p>

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados/ Melhorias a Implementar
<p>Nota: No ano de 2011 existiu um resultado líquido negativo de 6741,17€, devido à escassez de obras realizadas, por diminuição da procura dos próprios clientes, fruto da situação económica actual do País que tem promovido a diminuição de actividade no sector da construção civil.</p>		
<p>Monitorizar o percurso profissional dos profissionalizados, após o término do contrato com a InserCarp</p>	----	<p>Estes itens não foram avaliados neste relatório, pois nenhum profissionalizando terminou a frequência na Empresa de Inserção há mais de 6 meses.</p>
<p>Monitorizar as razões da não integração dos ex-profissionalizados no mercado de trabalho</p>	----	

4.3 Análise das Rescisões

Durante o primeiro semestre de 2011 saíram da Empresa de Inserção dois indivíduos:

- Em Fevereiro/2011 a A2000 procedeu-se à rescisão do contrato de trabalho do responsável da carpintaria, por mútuo acordo.
- Em Abril/2011, um profissionalizando concluiu o 2º contrato de trabalho, terminando a sua frequência na Empresa de Inserção.

4.4 Constrangimentos e Melhorias Específicos da INSERCARP

4.4.1 Constrangimentos

- Há um constrangimento permanente que se prende com o próprio ciclo da 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, constatando-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.

- O envolvimento de cada elemento na orientação para os resultados e objectivos da Carpintaria é muito baixa e manifesta-se também no número de faltas dadas e no pouco investimento na angariação de clientes e manutenção dos existentes.
- A taxa de assiduidade foi muito inferior ao esperado devido a um caso de doença e um acidente de trabalho por parte de dois profissionalizandos. A maioria das faltas injustificadas devem-se a questões adversas aos formandos/profissionalizandos, como é o caso dos transportes.
- As dificuldades financeiras crescentes da população em geral repercutem-se na quantidade de serviços prestados pela Empresa e, conseqüentemente, nos resultados financeiros da mesma.

4.4.2 Melhorias

Relativamente às oito melhorias propostas no Relatório e Contas de 2010, estão a implementar-se quatro:

- O investimento na formação pessoal e comunicação, que se vem mantendo, deve ser mantido, quer por reuniões quinzenais, quer por visitas de acompanhamento semanais à Empresa de Inserção, trabalhando no sentido de melhorar também o ambiente relacional e a relação interpessoal.
- Manter actualizado, o “portefólio” com as obras que a Empresa vai realizando, para apresentar no acto da divulgação dos Serviços.
- Aplicar o plano de redução de custos, com as medidas delineadas no PAO para 2011 e outras necessárias, para que a Empresa possa recuperar financeiramente.
- Continuar a estabelecer diligências para inserção dos profissionalizandos (em 2º contrato de trabalho) no mercado real de trabalho.

Seguem-se as outras quatro melhorias, ainda não concretizadas, e que são o desafio para o 2º semestre:

- Reformular o “sistema de incentivo para a assiduidade” para formandos e profissionalizandos, no sentido de diminuir o número de faltas no segundo semestre.
- Criação de um dossier para a Empresa, a ser actualizado pela equipa, para registo de contactos com clientes (divulgação), sumários de trabalho (em equipas) e simulações de orçamento.
- Colocar na Empresa, à disposição da equipa, um computador com a aplicação informática para cálculo de orçamentos, já criada em 2010, para que possam simular diferentes cálculos e adquirir prática nesta matéria.
- Implementar novas estratégias de divulgação dos serviços da Empresa de Inserção, reformulando o “Plano de Divulgação”, descrito no PAO para 2011, de forma a aumentar o número de clientes. No segundo semestre deverá estar em funcionamento a loja online de

forma a apresentar os materiais realizados pela carpintaria a um novo público. As novidades ou promoções devem ser enviadas por correio electrónico para a mailing list da A2000.

5. Taxa de concretização dos objectivos do Plano de Acção

No Programa de Acção para 2011 foram previstos 24 objectivos operacionais, contudo 7 deles não foram avaliados:

- 4 objectivos relativos à avaliação de satisfação dos formandos relativamente às condições físicas, aspectos pedagógicos, apoio da A2000 e avaliação global; celebração do 1º contrato de trabalho; monitorização da inserção no mundo do trabalho, pois o único elemento em formação neste semestre ainda não terminou esta fase;
- 2 objectivos relativos à monitorização do percurso profissional dos profissionalizandos, após o término do contrato com a InserCarp, e monitorização as razões da não integração dos ex-profissionalizandos no mercado de trabalho, também não foram concretizados, pois nenhum profissionalizando terminou a frequência na Empresa de Inserção há mais de 6 meses;
- 1 objectivo de concretização do 1º contrato de profissionalização, pois o formando ainda não terminou a formação.

Dos restantes 17 objectivos:

- Dois não foram concretizados – prendem-se com a assiduidade dos formandos e dos profissionalizandos.
- Dois objectivos foram concretizados parcialmente: a formação em sala, que nos últimos 3 meses não decorreu como o previsto e a recuperação financeira, que envolvia a redução de despesas – a qual se concretizou – e o aumento de receitas – o qual não se concretizou.

Cumpriram-se totalmente treze objectivos e dois parcialmente, ou seja 82% do previsto para este semestre.

ACÇÃO 7: GABINETE PSICOSSOCIAL

1. FINALIDADE

Esta resposta social presta apoio Psicossocial a famílias e indivíduos e, ainda, 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, de forma a aumentar a inserção social e/ou profissional.

Neste âmbito, foram estabelecidas quatro parcerias que co-financiam o serviço e permitem uma maior aproximação às reais necessidades da comunidade. Os parceiros foram: a Câmara Municipal de Santa Marta de Penaguião - parceria já estabelecida em Dezembro/2010; as Freguesias de S. Miguel de Lobrigos, Sever e Medrões.

Os protocolos estabelecidos com as Freguesias assentam na prestação de serviços solicitados por estes parceiros, relativamente às necessidades sociais que sentem, mas enquadradas no objectivo do Gabinete Psicossocial (GPS).

2. ACÇÕES PREVISTAS NO PROGRAMA DE ACÇÃO

Para o ano de 2011, as acções foram agrupadas em quatro grandes grupos:

- **1º Grupo: Acções dirigidas à Família na sua totalidade**
 - SOS Família: Equipa Móvel
 - SOS Família: Linha Telefónica Gratuita
 - SOS Família: Acções de Prevenção e melhoria de competências parentais
 - Serviço de Apoio Psico-Pedagógico

- **2º Grupo: Acções dirigidas especificamente às Crianças e Jovens**
 - Férias Activas 2011

- **3º Grupo: Acções dirigidas especificamente a Jovens com deficiência**
 - PEIS - Área de Trabalhos Oficinais
 - PEIS - Área das Expressões
 - PEIS - Área das A.V.D.
 - PEIS - Área da Actividade Física
 - PEIS - Área Digital

➤ **4º Grupo: Acções de apoio à comunidade em geral**

- Apoio Psicossocial
- Espaço de Convívio

3. CRONOGRAMA

Este serviço tem actividade por ano civil, sendo que tem o seu término a 31 de Dezembro.

4. EXECUÇÃO FÍSICA

4.1 Público-Alvo

Neste semestre, foram atendidos 4 públicos distintos:

- **Idosos (33 pessoas)**
- **Agregados familiares (9)** - transitaram do ano de 2010, 23 agregados familiares, mas tiveram acompanhamento directo 9 e foram mantidos em Follow-up 4; 1 teve “alta” por mudança de residência; 9 eram beneficiários de RSI e a Equipa de RSI informou que seriam os seus técnicos a fazer o seu acompanhamento;
- **Pessoas com deficiência grave (8 pessoas, porém um iniciou apenas em Maio).**
- **Pessoas da comunidade** (em 3 Freguesias realiza-se semanalmente atendimento ao público em geral, pelo que se realizaram 76 Atendimentos de Apoio Psicossocial pontual).

4.2 Objectivos Específicos Concretizados

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados/ Melhorias a Implementar
Divulgar as actividades do GPS	<ul style="list-style-type: none"> - Criou-se um cartaz informativo para divulgação dos serviços do GPS - Realizaram-se 4 artigos de divulgação dos serviços na Newsletter mensal - Publicou-se 1 artigo num jornal regional - Divulgaram-se todas as acções desenvolvidas no site e na Newsletter da A2000 	>> Todas as actividades previstas foram concretizadas

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados/ Melhorias a Implementar
Monitorizar a execução das actividades do GPS	<ul style="list-style-type: none"> - Definiu-se o Plano Operacional para 2011 - Concebeu-se e executaram-se as “Acções de sensibilização sobre diferentes temáticas” para os clientes do GPS e aberto à comunidade - Efectuaram-se todos os relatórios de actividades (um por cada acção de sensibilização e o relatório semestral da Oficina dos Sorrisos) - Efectuaram-se <i>visitas</i> domiciliárias, atendimentos em Gabinete, acompanhamentos psicológicos; encaminhamentos, acompanhamento a serviços, atendimentos telefónicos com clientes e parceiros, reuniões com parceiros, actividades lúdico-pedagógicas com pessoas com deficiência - Inseriram-se os dados na aplicação <ul style="list-style-type: none"> - Analisaram-se os dados 	<p>>> Serviços prestados:</p> <p>> 2 Acções de sensibilização:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 4 Sessões com o tema “Alimentação saudável e económica” - 4 Sessões com o tema “Educar para o Futuro” <ul style="list-style-type: none"> - Visitas domiciliárias: 63 - Atendimentos em Gabinete: 164 - Acompanhamentos Psicológicos / Avaliação psicológica: 24 sessões - Encaminhamentos: 16 - Acompanhamento a serviços: 10 - Atendimentos telefónicos com clientes e com parceiros: 320 - Reuniões de Equipa: 6 - Reuniões com parceiros: 19 - Actividades lúdico-pedagógicas com pessoas com deficiência: 72 sessões - Sessões de Intervenção Psicomotora: 15
Obter uma taxa de eficácia dos Planos Individuais de Intervenção (PI's) de 80%	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboraram-se os PI's dos 9 agregados familiares, das 7 pessoas com deficiência e dos 33 idosos, contudo estes apenas serão avaliados no final do ano - Promoveram-se todas as acções previstas nos PI's - Monitorizaram-se todos os PI's realizados de acordo com a Escala de Avaliação do PI - Inseriram-se os dados no impresso “cálculo da eficácia do PI” - Analisaram-se os dados por PI e no global 	<p>>> Taxa de Eficácia dos PI's: 69%</p> <ul style="list-style-type: none"> - 11 PI's eficazes - 6 PI's não eficazes <p>>>Taxa de objectivos cumpridos (classificação 3, 4 e 5): 79%</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objectivos definidos: 90 - Objectivos cumpridos: 71
Obter uma taxa de 80% demonstração dos indicadores sobre as competências dos clientes da Oficina dos Sorrisos	<ul style="list-style-type: none"> - Preencheu-se a avaliação de competências por cliente - Inseriram-se os dados na aplicação <ul style="list-style-type: none"> - Analisaram-se os dados 	<p>>> Média de competências adquiridas: 69%</p> <p>>> Todas as actividades previstas foram concretizadas</p>

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados/ Melhorias a Implementar
Obter uma taxa de 95% de participação dos clientes da Oficina dos Sorrisos	<ul style="list-style-type: none"> - Recolheu-se a assiduidade mensalmente - Inseriram-se os dados aplicação - Analisaram-se os dados 	<p>>> Taxa de participação: 96%</p> <p>>> Todas as actividades previstas foram concretizadas</p>
<p>Nota: Neste semestre um dos elementos foi integrado durante cerca de um mês numa família de acolhimento, contudo regressou, não consideramos esse período como falta, pois deveu-se a uma mudança de residência.</p>		
Obter 90% de respostas de satisfação (níveis “3” e “4”) dos clientes/ significativos relativamente ao serviço prestado	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicaram-se os questionários de avaliação - Inseriram-se os dados na aplicação - Analisaram-se os dados 	<p>>> Todas as actividades previstas foram concretizadas</p> <p>>> Taxa de satisfação na acção de sensibilização “Alimentação saudável e económica”: 100%</p> <p>>> Taxa de satisfação na acção de sensibilização “Educar para o Futuro”: 100%</p> <p>>> Taxa de satisfação relativamente ao “Espaço de Convívio” de Medrões: 90%</p> <p>>> Taxa de satisfação relativamente à Oficina dos Sorrisos: 99%</p>
Monitorizar a participação dos Parceiros	<ul style="list-style-type: none"> - Estabeleceram-se 3 Protocolos de Parceria com parceiros, onde se definiu com precisão as funções e tarefas de cada interveniente - Realizou-se uma reunião quadrimestral com os parceiros para apresentação de resultados e redefinição de estratégias - Realizaram-se 18 actas/sínteses de reuniões das reuniões com os parceiros 	<p>>> Todas as actividades previstas foram concretizadas</p>

4.3 Constrangimentos e Melhorias específicos do Gabinete Psicossocial

4.3.1 Constrangimentos

- **Relativamente às acções dirigidas à família na sua totalidade**
 - A equipa de RSI promoveu, neste primeiro semestre, acções de sensibilização com os mesmos temas que foram desenvolvidos pelo GPS, muitas vezes nos mesmos dias. Estas acções foram planeadas para toda a comunidade, tentando também abranger os beneficiários de RSI, no entanto, os clientes (beneficiários de RSI) apenas participam nas acções desenvolvidas pela referida equipa, visto que são de carácter obrigatório.
 - Em reunião com a Técnica Superior de Serviço Social do Serviço Local de Segurança Social e os elementos da equipa de RSI, foi imposto por estes que todas as famílias beneficiárias de RSI seriam acompanhadas apenas por eles, deixando de ser acompanhadas pelo GPS.
- **Acções dirigidas especificamente às crianças e jovens**
 - Uma das acções que constam dos protocolos com as Freguesias refere-se a actividades para as férias de verão para crianças e jovens. Esta acção já teve início neste semestre (fase da planificação e inscrições) com as três Freguesias. É de notar que o concelho é muito disperso, dificultando a capacidade de a A2000 dar resposta a todo o concelho e, como não existem outros protocolos de colaboração com outras Freguesias mais distantes, esta acção não abrangeu todo o território de Sta. Marta de Penaguião.
 - As inscrições não são realizadas com a devida antecedência, pois as famílias apenas reflectem nos problemas quando eles já existem, ou seja, final do período escolar.
- **Acções dirigidas especificamente a jovens com deficiência**
 - O constrangimento financeiro é o mais delicado, visto que existe necessidade de transportar três elementos para as actividades.
 - O grupo é heterogéneo e numeroso, o que implica a disponibilidade de pelo menos três técnicos e planeamento de diferentes actividades para os diferentes elementos.
- **Acções de apoio à comunidade em geral**
 - O “Espaço de Convívio” excedeu as expectativas da Equipa Técnica, existindo um total de 33 elementos que o frequentaram neste semestre. No momento encontram-se a colaborar todos os elementos da Equipa Técnica e um voluntário da A2000.
 - Inicialmente, previu-se que o “Espaço de Convívio” fosse dinamizado por um voluntário, no entanto, não existem pessoas disponíveis na Freguesia de Medrões para cumprir este propósito.
 - Visto que o “Espaço de Convívio” envolve todos os técnicos, não se realizou durante algum tempo o apoio psicossocial e as sessões de psicomotricidade individual. Em acordo com os clientes, foi alterado o dia de realização destas duas actividades.

- A falta de experiência da equipa com este público, levou a que algumas actividades não tenham sido tão positivas. Considera-se no entanto, que este facto tem vindo a ser alterado.

4.3.2 Melhorias

Relativamente às duas melhorias propostas no Relatório e Contas de 2010, ambas se concretizaram.

Na sequência dos constrangimentos detectados neste semestre, surgiram as propostas, abaixo descritas, algumas das quais já implementadas:

- **Relativamente às acções dirigidas à família na sua totalidade**
 - Deve existir uma maior divulgação das acções de sensibilização na comunidade, colocando cartazes no Concelho, publicar na Newsletter (o que já se verifica), ou outras consideradas relevantes.
 - Os parceiros poderão encaminhar pessoas da sua Freguesia para as acções de sensibilização.
- **Acções dirigidas especificamente às crianças e jovens**
 - No próximo semestre, a planificação deverá ser realizada com mais antecedência.
 - No próximo ano, devem ser conquistados novos parceiros, para dinamizar a acção por todo o território.
 - Envolveu-se toda a equipa técnica no planeamento e desenvolvimento das actividades para crianças e jovens.
- **Acções dirigidas especificamente a jovens com deficiência**
 - A planificação das actividades está a ser realizada com uma maior antecedência.
 - Encontram-se, na maioria das vezes, três colaboradores no desenvolvimento das actividades, de forma a acompanhar adequadamente os elementos do grupo
 - Existem dois voluntários que, se necessário, auxiliam no desenvolvimento das actividades.
 - Os agregados familiares dos elementos deste grupo deverão ser sócios da A2000, no sentido de auxiliar nas despesas com a oficina dos sorrisos.
- **Acções de apoio à comunidade em geral**
 - Alterou-se o dia de atendimento psicossocial e das sessões de psicomotricidade, na Freguesia de Medrões, conforme as necessidades dos clientes.
 - Na Freguesia de Medrões, deve ser feita divulgação, no sentido de angariar voluntários para desenvolver as actividades.
 - Devem ser realizadas reuniões / breafings mensais com os diferentes Presidentes de Freguesia, para estabelecer o ponto de situação.

5. Taxa de concretização dos objectivos do Plano de Acção

No Programa de Acção para 2011 foram previstos sete objectivos operacionais.

Para o 1º semestre previram-se cinco, os quais se concretizaram a **100%**.

Dois objectivos concretizaram-se parcialmente – execução dos PI's e aquisição de competências pelas pessoas com deficiência – pois a sua concretização tem carácter anual.

ACÇÃO 8: RESPOSTA SOCIAL DE INTERVENÇÃO PRECOCE NA INFÂNCIA (IPI)

1. FINALIDADE

A finalidade da resposta social “Intervenção Precoce na Infância” é implementar uma estratégia de apoio integrado, centrado na criança e na família, mediante acções de natureza preventiva e habilitativa, designadamente do âmbito da educação, da saúde e da acção social.

O Acordo vigente até Novembro/2010 previa que esta intervenção ocorresse no concelho de Sta. Marta de Penaguião e limítrofes. A 15 de Dezembro/2010 entrou em vigor um novo Acordo, lavrado segundo a nova legislação (Decreto-lei n.º 281/2009, de 6 de Outubro), onde ficou definido que os concelhos abrangidos pela A2000 seriam: Sta. Marta de Penaguião, Peso da Régua, Mesão Frio e Mondim de Basto.

2. ACÇÕES PREVISTAS NO PROGRAMA DE ACÇÃO

No início deste semestre foi assinado o protocolo entre o Ministério da Saúde, Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, Ministério da Educação e a Associação de Apoio ao Desenvolvimento - A2000.

O presente protocolo visa melhorar a articulação entre os vários Ministérios envolvidos, concretizando o Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância, no sentido de assegurar as condições facilitadoras do desenvolvimento da criança com deficiência ou em risco de atraso de desenvolvimento; potenciar a melhoria das interacções familiares; reforçar as competências familiares como suporte da sua progressiva capacitação e autonomia face às necessidades da criança.

Com este protocolo foi aumentado o número de crianças apoiadas passando de 25 para 30 crianças e estabeleceu-se que a Equipa Local de Intervenção (ELI) será constituída por um Técnico de Serviço Social, um Psicólogo, um Terapeuta, duas Educadoras de Infância, Médica, Enfermeira e Psicopedagoga.

No que cabia à A2000, em termos de contratação de técnicos, esta já ocorreu, pelo que já existe Técnica de Serviço Social, Psicóloga e Psicomotricista. Os restantes Técnicos adstritos aos Ministérios da Educação e da Saúde não foram ainda colocados ao serviço da IPI.

A A2000 promoveu um Estágio Profissional na área de Educação de Infância, por forma a prestar apoio às crianças de risco social e alguns casos mais graves de deficiência, pois percebeu que as Educadoras do Ministério da Educação não seriam colocadas neste ano lectivo.

3. CRONOGRAMA

A resposta social de Intervenção Precoce na Infância decorre nos 12 meses do ano. Neste semestre apoiou 30 crianças.

4. EXECUÇÃO FÍSICA

4.1 Público-Alvo

A Intervenção Precoce na Infância, teve como destinatárias 30 crianças, com idade compreendida entre os 0 e os 6 anos, que apresentam alterações nas funções ou estruturas do corpo que limitavam a participação nas actividades típicas para a respectiva idade e contexto social ou com risco grave de atraso de desenvolvimento, bem como as suas famílias.

Durante este semestre de 2011, foram atendidas 31 famílias/crianças, pois uma criança saiu do Projecto e outra foi sinalizada entretanto, o que fez 31.

Segue-se a caracterização das crianças abrangidas pela Intervenção Precoce neste primeiro semestre de 2011.

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

Tipo de Risco	Nº de Crianças total	Nº de crianças que saíram	Nº de crianças que entraram
Risco Ambiental (envolvência sócio-cultural)	20	1	0
Risco Biológico	5	0	1
Risco Estabelecido	6	0	0
TOTAL	31	1	1

Este Quadro revela que, o risco predominante nas crianças abrangidas pela resposta social foi o “**Risco Ambiental**” (65%), 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, impedindo que este ocorra adequadamente e de forma harmoniosa.

O “**Risco Biológico**” significa que no percurso de vida de 16% das crianças existe uma circunstância clínica ou comportamento visível que poderá colocar em risco o seu pleno desenvolvimento.

O “**Risco Estabelecido**” em 19% 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 seu pleno desenvolvimento.

4.2 Objectivos Específicos Concretizados

Estabeleceu-se no Plano de Acção para 2011 que, até Dezembro se concretizassem os objectivos abaixo expressos. Segue-se a sua avaliação semestral:

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Divulgar o Projecto	<ul style="list-style-type: none"> - Publicou-se 1 notícia sobre o ponto de situação do projecto nos jornais locais e 7 artigos na newsletter da A2000 	>> Objectivo concretizado
Ter uma taxa de eficácia dos Planos Individuais de Intervenção (PI's) de 80%	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboraram-se, a partir de Março, os PI's (definiram-se os objectivos de intervenção) <ul style="list-style-type: none"> - Aplicaram-se os PI's - Avaliaram-se os PI's - Analisaram-se os dados obtidos <ul style="list-style-type: none"> - Preencheram-se Dossiers Individuais de cada criança - Realizaram-se Reuniões com os parceiros - Realizaram-se Visitas domiciliárias <ul style="list-style-type: none"> - Efectuaram-se atendimentos - Prestou-se apoio social e informação sobre direitos <ul style="list-style-type: none"> - Prestou-se apoio educativo - Realizaram-se Encaminhamentos diversos, envolvendo a comunidade no processo de intervenção, de forma contínua e articulada, otimizando 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 <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>Resultados Obtidos com a intervenção em 31 crianças:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 novo Dossier Individual foi constituído; - 27 PI elaborados e aplicados; - 17 crianças foram apoiadas por uma Educadora de Infância; - 9 crianças foram apoiadas pela Psicomotricista; - 31 famílias receberam apoio social; - 31 famílias ficaram melhor informadas e com maiores competências para enfrentar os problemas dos filhos; - 64 visitas domiciliárias foram realizadas pela Técnica de Serviço Social; - 64 atendimentos em Gabinete foram realizados pela Técnica de Serviço Social; - 112 contactos telefónicos com as famílias foram efectuados pela Técnica de Serviço Social; - 112 contactos telefónicos com entidades parceiras e cooperantes foram realizados; - 12 reuniões com entidades parceiras e cooperantes foram efectuadas. - 6 reuniões de Equipa Técnica da A2000 <p>>> Taxa de eficácia dos PI: 79%</p>

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>Nota: Das 31 crianças inscritas na Intervenção Precoce:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 4 crianças: não foi realizado PI porque não foram intervencionadas por nenhum Técnico da A2000 – foram intervencionadas por outros organismos, pois necessitavam de intervenções específicas que, dado a ELI não estar constituída não lhas pode oferecer. - 13 crianças: foi efectuado um PI com a família e com o Técnico de Serviço Social, mas apenas ao nível da área social, em que o papel do Técnico foi principalmente o de realizar supervisão sobre algumas acções a desempenhar pela família. - 14 crianças: foi efectuado PI nas áreas social, educacional e psicomotora. Foi sobre estas que recaiu a avaliação da Eficácia dos PI's, pois houve uma intervenção directa dos Técnicos da A2000. Relativamente a estes 14 PI's, 11 obtiveram um grau de concretização superior a 70% - ou seja 11 PI's revelaram-se eficazes, assim a taxa global de eficácia dos PI's foi de 79%. <p>Saliente-se que os objectivos foram definidos para o ano de 2011 e que estamos a meio, o que justifica em parte a taxa ser inferior ao proposto no Plano de Acção e Orçamento. O não funcionamento da ELI constituiu uma barreira à eficaz intervenção e, conseqüente à concretização dos PI's.</p>		
<p>Obter uma taxa de 95% de respostas de satisfação (níveis "3" e "4") com o trabalho dos Técnicos</p>		<p>Estes objectivos serão avaliados apenas no final do ano.</p>
<p>Obter uma taxa de 95% de respostas de satisfação global (níveis "3" e "4"), dos significativos, relativamente ao serviço prestado</p>		
<p>Obter uma taxa de 76% de respostas de satisfação de nível 4, relativamente às expectativas dos significativos quanto ao serviço prestado</p>		
<p>Obter uma taxa de 95% de respostas de satisfação (níveis "3" e "4") relativamente à percepção dos significativos quanto à concretização dos objectivos propostos</p>		
<p>Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação (níveis "3" e "4") relativamente à percepção dos significativos quanto às intervenções/ apoios se permitiram o desenvolvimento de novas competências</p>		
<p>Obter uma taxa de satisfação (níveis 3 e 4) de 90% relativamente à adequação das actividades em que participou</p>		
<p>Obter uma taxa de satisfação (níveis 3 e 4) de 90% relativamente à adequação dos materiais e equipamentos disponibilizados</p>		
<p>Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação (níveis "3" e "4") acerca do grau de informação sobre os serviços disponibilizados pela instituição</p>		

4.3 Constrangimentos e Melhorias específicos

4.3.1 Constrangimentos

- O maior constrangimento à prossecução dos objectivos da resposta social de Intervenção Precoce continuou a ser o não cumprimento do Acordo, por parte dos parceiros da Educação e Saúde. O que resultou na não colocação das Educadoras de Infância e conseqüente falta de apoio educativo e descontinuidade no trabalho realizado com as crianças e desarticulação com os organismos de Saúde, face aos apoios a prestar às crianças.
- A Equipa precisa de mais materiais didácticos informáticos e de avaliação do desenvolvimento de crianças multideficientes.

4.3.2 Melhorias

Relativamente às quatro melhorias propostas no Relatório e Contas de 2010, da competência da A2000 já foram implementadas duas:

- 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.
- Realizar um estágio profissional na área de Educadora de Infância para colmatar as falhas dos parceiros.

Falta ainda:

- Investir mais na formação dos membros da equipa sobre a aplicação dos instrumentos de avaliação do desenvolvimento infantil.
- Cumprimento do Acordo de Cooperação por parte de todos os parceiros – contudo a A2000 não tem qualquer poder para exigir tal.
- Aquisição de softwares didácticos, porém a verba é limitada, pelo que neste ano foram adquiridos materiais para a área da Psicomotricidade (que não tinha nenhum), jogos e materiais didácticos.

5. Taxa de concretização dos objectivos do Plano de Acção

No Programa de Acção para 2011 foram previstos dez objectivos operacionais, mas apenas 2 podiam ser avaliados no 1º semestre, assim:

- 1 foi totalmente concretizado;

- 1 foi parcialmente concretizado – relativo à Eficácia dos PI's, pois os objectivos destes foram definidos para o ano de 2011, pelo que alguns estão ainda em resolução, a qual está comprometida pelo facto da equipa de IP não estar completa.

Assim, concretizou-se 75% dos objectivos para o 1º semestre.

ACÇÃO 9: 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 ano publicou-se a Newsletter “Viver e Aprender” mensalmente; actualizou-se o site com as entradas que se considerou necessárias; efectuou-se a manutenção do perfil da comunidade social do *Facebook*; 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	Actividades a Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Monitorizar a angariação de novos clientes para os vários projectos da A2000	<ul style="list-style-type: none"> - Recolheram-se e Inseriram-se os dados na base de dados - Analisaram-se os dados 	<ul style="list-style-type: none"> - 219 Pré-inscrições recebidas - 8 sinalizações para IP recebidas
Editar 12 números da Newsletter “Viver e Aprender”	<ul style="list-style-type: none"> - Pesquisaram-se temáticas/conteúdos - Definiram-se trimestralmente os temas de cada Newsletter - Redigiram-se os artigos - Publicaram-se os artigos - Enviou-se a Newsletter mensal 	<ul style="list-style-type: none"> >> Objectivo Concretizado >> Todas as actividades foram executadas, excepto uma
		<ul style="list-style-type: none"> >> Melhoria - Imprimir 50 boletins para distribuir na comunidade – esta actividade estava prevista, mas não foi executada este semestre

Objectivos	Actividades a Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Apresentar mensalmente um artigo concebido pelos clientes/ Colaboradores na Newsletter “Viver e Aprender”	<ul style="list-style-type: none"> - Planeou-se com as Equipas dos Projecto os temas da Newsletter para cada Projecto poder conceber o seu artigo - Criaram-se temáticas mensais sobre as quais os colaboradores/clientes se puderam manifestar - Redigiram-se artigos relativos às actividades/acções realizadas no decorrer de cada curso - Publicaram-se os artigos 	<ul style="list-style-type: none"> - Publicaram-se 33 artigos de clientes e 20 artigos dos colaboradores
Aumentar para 1000 endereços receptores da Newsletter	<ul style="list-style-type: none"> - Recolheram-se os contactos - Inseriram-se os contactos na base de dados - Enviaram-se as Newsletters 	<p>>> Neste semestre aumentou-se em 31 o Nº de contactos email em base de dados, são: 774</p> <p>>> Melhorias</p> <p>Para 2011 previu-se o aumento de 258 endereços, ou seja 129 para o 1º semestre e apenas se conseguiu 31, significa que o objectivo está aquém.</p>
Publicar todos os meses artigos na imprensa regional/nacional	<ul style="list-style-type: none"> - Redigiram-se os <i>press-releases</i> - Enviaram-se os <i>press-releases</i> para a imprensa regional/nacional - Arquivar am-seas publicações 	<p>>> Resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 Reportagem na TV Porto Canal - 6 notícias em jornais regionais, num total de 13 publicações.
Actualizar mensalmente o site	<ul style="list-style-type: none"> - Redigiram-se os artigos - Publicaram-se os artigos - Actualizaram-se/Publicaram-se fotos na galeria - Monitorizou-se o n.º de visitantes - Registaram-se as acções realizadas 	<p>>> Resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2050 visitantes do site (mais 1038 que no semestre homólogo do ano de 2010) - Em média no site publicou-se 1 notícia por mês
Actualizar diariamente o perfil do facebook	<ul style="list-style-type: none"> - Pesquisaram-se temáticas/conteúdos - Publicaram-se os artigos/conteúdos - Divulgou-se a edição dos boletins - Monitorizou-se o n.º de visitantes 	<p>>> Resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1013 amigos do facebook (Estabeleceram-se neste semestre 913 “amizades”) - 6 publicações mensais das Newsletters - 6 notícias publicadas nos jornais regionais.

Objectivos	Actividades a Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Elaboração de cartazes/ folhetos e Portfólios	<ul style="list-style-type: none"> - Conceberam-se dos cartazes/folhetos referentes às acções/cursos previstos - Afixaram-se os cartazes - Distribuíram-se os folhetos - Compilou-se a informação e concepção do Portfólio de cada curso - Colocou-se no site 2 Portfólios 	<p>>> Resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 5 cartazes concebidos - 4 Folhetos elaborados
Obter uma taxa de 95% de participação em eventos para os quais a A2000 seja convidada e que constituam uma oportunidade de divulgação	<ul style="list-style-type: none"> - Participou-se em 1 evento - Elaborou-se/ Recolheu-se o material a expor - Verificou-se/Conferiu-se material de divulgação de interesse para cada evento - Montou-se expositor - Preparou-se/Elaborou-se uma “apresentação” 	<p>>> Objectivo concretizado a 100% (Ocorreu um convite para um evento que envolvia divulgação e participou-se nele)</p>
Realizar eventos e festividades	<ul style="list-style-type: none"> - Comemoração do aniversário da A2000 - Realização da Festa de final de ano - Realizar uma Tertúlia aberta à comunidade 	<p>Ocorrerão no 2º Semestre</p>
Diagnosticar as necessidades sociais do concelho	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicou-se o “Inquérito de Necessidades Sociais” para realização do diagnóstico das necessidades do concelho às pessoas que se procuraram os serviços da A2000 - Recolheu-se e trataram-se os dados obtidos - Realizou-se o Relatório de Necessidades 	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicaram-se 23 Inquéritos de levantamento das “Necessidades Sociais” preenchidos pelas pessoas que procuraram os serviços da A2000. Estes revelaram maiores necessidades nas áreas de ocupação de tempos livres dos jovens e na de emprego/ofertas.
<p>Nota: Em 2011 compilaram-se os dados dos questionários aplicados às 10 Juntas de Freguesia, realizando-se o diagnóstico de necessidades sociais sentidas pelos autarcas, nas suas Freguesias. Foram apresentados os resultados aos Presidentes das Freguesias e 3 estabeleceram Protocolo de Parceria com a A2000, no sentido desta criar as respostas às necessidades identificadas e as implementar.</p>		

Objectivos	Actividades a Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Conceber e Candidatar-se a projectos de âmbito social	<ul style="list-style-type: none"> - Pesquisaram-se 3 novos projectos - Recolheram-se e trataram-se os dados obtidos - Definiram-se novos "Projectos de Intervenção" tendo em conta o diagnóstico realizado 	<p>>> Objectivo concretizado</p> <ul style="list-style-type: none"> - Em Março iniciou-se a actividade "Espaço de Convívio" de Medrões - Apresentou-se candidatura à EDP Solidária e à Entreatajuda, que já responderam negativamente - Apresentou-se candidatura ao BPI Capacitar, que ainda não respondeu
Participar/ Divulgar acções de âmbito social, cultural e económico que se prendam com os Princípios da A2000	<ul style="list-style-type: none"> - Publicaram-se e partilharam-se informações com a comunidade virtual - Monitorizou-se a receptividade/participação da comunidade na referida ferramenta de divulgação 	<ul style="list-style-type: none"> - Publicaram-se no perfil do <i>Facebook</i> apenas informação relativa à A2000
		<p>>> Melhoria</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pesquisar e publicar conteúdos de relevo de âmbito social, cultural e económico que reflectem a missão, visão, valores e princípios da A2000

3.3 Constrangimentos e Melhorias específicos da Divulgação

3.3.1. Constrangimentos

Não ocorreram constrangimentos muito específicos, a não ser a limitação tempo que condiciona:

- A actualização dos conteúdos do Facebook;
- A introdução dos dados de todos os clientes na Base de Dados que, por conseguinte, ainda não foram analisados.

3.3.2 Melhorias

As três melhorias a implementar de forma mais consistente em 2011 estão a decorrer:

- Planificar mensalmente a elaboração da Newsletter "Viver e Aprender" envolvendo colaboradores e clientes;
- Implementar os novos serviços do Gabinete Psicossocial;

Quanto ao terceiro "Definir um Plano Operacional de publicidade e divulgação" foram definidas apenas estratégias de divulgação que se implementaram neste semestre.

Relativamente aos objectivos estabelecidos para este semestre, algumas actividades ainda não foram plenamente executadas:

- Imprimir 50 boletins para distribuir na comunidade
- Aumentar o número de endereços email para envio da Newsletter.

4. Taxa de concretização dos objectivos do Plano de Acção

No Programa de Acção para 2010 foram previstos treze objectivos operacionais, um dos quais apenas poderá ser concretizado no 2º semestre, assim:

- 10 concretizaram-se totalmente;
- 1 concretizou-se parcialmente – relativo ao Facebook, não se publicaram artigos de cariz cultural/social/económico;
- 1 não se concretizou – relativo ao nº de emails angariados.

Em suma, concretizaram-se dez objectivos e meio (87,5%).

ACÇÃO 10: 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

No 1º semestre de 2011, deu-se a continuidade de um estágio profissional de Serviço Social, cujo término é a 31 de Outubro.

Tal como o previsto iniciaram-se, em Janeiro, dois novos estágios no âmbito do INOV-Social (Programa de Estágios do IEFP para licenciados em determinadas áreas específicas): um na área de Informática e outro na área de Educação de Infância.

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. Os três estagiários que permaneceram na A2000, neste semestre, reúnem as seguintes características:

Género	Idade	Licenciatura	Situação
Feminino	22	Serviço Social	- Iniciou a 2/11/2010 - Termina a 31/10/2011
Masculino	29	Engenheiro de Informática	- Iniciou a 07/01/2011 - Termina a /09/2011
Feminino	27	Educadora de Infância	- Iniciou a 14/01/2011 - Termina a /09/2011

2.2 Objectivos Específicos Concretizados

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Proporcionar estágio profissional a 3 pessoas	<ul style="list-style-type: none"> - Manteve-se um Estágio em Serviço Social que iniciou em 2010 - Iniciaram 2 Estágios: Informática e Educador de Infância - Realizaram-se todos os procedimentos administrativos envolvidos 	>> Concretizou-se o objectivo e todas as actividades previstas

Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Divulgar a procura de candidatos a Estágios Profissionais	---	Não se executou este objectivo, pois as regras dos estágios profissionais mudaram e não eram satisfatórias para a A2000.
Realizar a selecção dos candidatos	---	
Obter uma taxa de 95% de cumprimento dos planos de estágio, até ao final do Estágio	- Executar as actividades de estágio descritas em cada plano efectuado.	>> Taxa de cumprimento: 100%
Os estagiários obterem 90% de avaliação superior a "3"	- Preencheram-se os questionários de avaliação - Analisaram-se os dados - Acompanharam-se os estagiários na realização das actividades definidas no plano de estágio	>> Taxa de cumprimento: 100%
A A2000 obter 90% de avaliação de nível "4"	- Preencheram-se os 3 questionários de avaliação - Analisaram-se os dados	>> Taxa de avaliação de nível "4": 100%
Os Estagiários participarem no processo de Avaliação de Desempenho	- Realizaram a Auto-avaliação de competências - Realizou-se a Hetero-Avaliação dos seus superiores hierárquicos directos - Definiu-se um plano de melhorias pessoal	>> Concretizou-se o objectivo e todas as actividades previstas
Execução financeira a 100%	- Constituíram-se 3 Dossiers Técnicos e Contabilísticos com todos os documentos relativos aos processos individuais de cada estágio	>> Taxa de execução do semestre: 100%

3. Constrangimentos e Melhorias

O único constrangimento sentido prendeu-se com a alteração do Regulamento de Estágios Profissionais do IEFP, mas como não depende da A2000, não são propostas melhorias.

4. Taxa de concretização dos objectivos do Plano de Acção

No Programa de Acção para 2011 foram previstos oito objectivos operacionais, neste semestre concretizaram-se seis, os restantes dois prendem-se com a possibilidade de se candidatar à inserção de novos estagiários, mas com as mudanças do regulamento dos Estágios Profissionais, a A2000 não o fará. Assim, **consideramos que os objectivos da competência da A2000 foram cumpridos a 100%.**

ACÇÃO 11: ACÇÕES TRANSVERSAIS A TODAS AS ÁREAS DE INTERVENÇÃO

Paralelamente às acções descritas anteriormente, a A2000 desenvolveu outras iniciativas que se prendem com os normativos explícitos nos seus estatutos e efectuou participações de cariz associativo, sócio-profissional e cultural que a seguir se descrevem.

1. ACÇÕES PREVISTAS e EXECUTADAS

Previu-se a execução das seguintes acções neste semestre:

- Apresentação aos sócios do Relatório e Contas relativo ao exercício de 2010.
- Elaboração do Programa de Acção e Orçamento para 2012.
- Angariação de novos sócios.
- Participação em reuniões, iniciativas e eventos que de alguma forma permitam a defesa e promoção da Missão e valores da A2000.

As quais se concretizaram.

2. EXECUÇÃO FÍSICA

2.1 Público-alvo

Associados, parceiros, clientes e população em geral.

2.2 Objectivos Específicos Concretizados

Objectivos	Actividades a desenvolver	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Apresentar aos sócios o Relatório e Contas relativo ao exercício de 2010, até Abril de 2011	<ul style="list-style-type: none"> - Recolheram-se os dados relativos aos projectos e serviços prestados - Elaborou-se o relatório - Realizou-se uma Reunião de Conselho Fiscal - Efectuou-se a Reunião de Assembleia-Geral - Elaboram-se as respectivas Actas 	<p>>> Objectivo Concretizado</p> <p>>> Todas as actividades foram executadas</p>
Apresentar o pedido de renovação da acreditação, até Junho de 2011	---	A DGERT emitiu novas regras de certificação, pelo que se aguarda o contacto da referida entidade.

Objectivos	Actividades a desenvolver	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Elaborar o Relatório Semestral, até Julho de 2011	<ul style="list-style-type: none"> - Recolheram-se os dados relativos aos projectos e serviços prestados - Elaborou-se o Relatório - Realizou-se Reunião de Direcção - Implementar as melhorias necessárias 	<p>>> Objectivo Concretizado</p> <p>No que se refere às melhorias, estas serão implementadas no 2º semestre</p>
Angariar 20 sócios, até Dezembro de 2011	<ul style="list-style-type: none"> - Divulgar das actividades e boas práticas da A2000 - Estimular a participação dos sócios - Definiram-se estratégias de angariação de sócios. 	<p>Angariaram-se 21 sócios</p> <p>(Ultrapassou-se já o objectivo anual)</p>
Obter uma taxa de 12% de participação dos sócios nas reuniões/ actividades da A2000	<ul style="list-style-type: none"> - Divulgar as actividades e reuniões - Realizar as reuniões de Assembleia-Geral durante o dia (permite a participação dos formandos) - Definir um Plano de estratégias de angariação de sócios. 	<p>Neste semestre apenas ocorreu um evento em que os sócios deveriam participar (Reunião de Assembleia-Geral), porém a taxa foi inferior à prevista.</p>
Realizar 100% das acções transversais imprescindíveis à execução dos projectos previstos	<ul style="list-style-type: none"> - Aceitaram-se 219 Pré-Inscrições de formandos - Receberam-se os currículos entregues espontaneamente - Constitui-se uma bolsa de formadores em suporte informático - Registaram-se todas as transacções na Plataforma de Contratação Pública - Participou-se em 7 reuniões e iniciativas da Rede Social de Sta. Marta de Penaguião - Participou-se numa reunião da Rede Social de Mesão Frio - Participou-se nas 4 reuniões da REAPN - Não se participou na Reunião da UDIPSS - Participou-se em 2 reuniões da CPCJ e em 4 do NLI de Sta. Marta de Penaguião - Participou-se num evento de cariz cultural em Mesão Frio, onde a A2000 pode divulgar a sua Missão e Projectos. 	<p>>> Taxa de concretização: 80%</p>
		<p>>> Melhoria</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participar nas reuniões da UDIPSS - Participar em todas as reuniões da Rede Social de Mesão Frio

Objectivos	Actividades a desenvolver	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Realizar o Plano de Formação para 2012, até Outubro de 2011	Elaborar o Programa de Acção e Orçamento para 2012, até Novembro de 2011	Estes objectivos pertencem ao 2º semestre.

Acções não previstas, mas executadas neste semestre com o objectivo de angariar financiamentos para projectos:

Objectivos	Actividades a desenvolver	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Apresentar, em Maio, candidatura ao Prémio BPI Capacitar	<ul style="list-style-type: none"> - Concebeu-se o Projecto para aquisição de um veículo adaptado ao transporte de pessoas com deficiência - Preencheu-se o formulário - Submeteu-se a candidatura 	>> Objectivo concretizado.
Apresentar, em Março, candidatura à Entreatjada – Dr. Risadas	<ul style="list-style-type: none"> - Concebeu-se o Projecto de sensibilização, rastreio e tratamento na área da Saúde Oral, para apoiar 55 crianças - Preencheu-se o formulário - Submeteu-se a candidatura 	>> Objectivo concretizado.
Apresentar, em Março, candidatura à EDP SOLIDÁRIA	<ul style="list-style-type: none"> - Concebeu-se um Projecto de obras de adaptação do Edifício da EB 1 do Concieiro para instalação de 2 salas para actividades para pessoas com deficiência - Preencheu-se o formulário - Submeteu-se a candidatura 	>> Objectivo concretizado.

2.3 Constrangimentos e Melhorias específicos

2.3.1. Constrangimentos

- As principais acções transversais ao desempenho da A2000, como Associação, são aquelas que permitem a continuidade dos procedimentos estatutários e garantem a sua sustentabilidade. Precisamente nestas duas áreas mantêm-se os constrangimentos relacionados com a pouca participação dos sócios na dinâmica da associação e a dificuldade em garantir diferentes fontes de financiamento.

2.3.2. Melhorias

Relativamente às duas melhorias propostas no Relatório e Contas de 2010, estas foram parcialmente implementadas, mas continua a existir constrangimentos nessas áreas.

A angariação de fundos e a participação mais activa dos sócios, estão de certa forma interligados:

- Já foi definido um Plano de angariação de sócios, deve fazer-se um de angariação de mecenas, principalmente ao nível dos sócios/mecenas de cariz colectivo/empresarial.
- Neste semestre a hora da Reunião de Assembleia-Geral foi estabelecida à tarde para aumentar a participação dos sócios e resultou, não como o desejado, pelo que continua a ser necessário definir estratégias impulsionadoras da participação dos sócios na vida e dinâmica da A2000, não apenas nas reuniões e eventos anuais que a A2000 comemora, mas também noutras situações de trabalho.

3. Taxa de concretização dos objectivos do Plano de Acção

No Programa de Acção para 2011 foram previstos para o 1º semestre seis objectivos operacionais, os quais se concretizaram plenamente, excepto um que teve uma concretização de 80%. Executaram-se ainda mais três novos objectivos, não previstos. **Assim, ocorreu uma concretização dos objectivos de 94%.**

ACÇÃO 12: INTERNACIONALIZAÇÃO

1. FINALIDADE

A A2000 previu no seu Plano Estratégico um eixo de Internacionalização e, dada a sua experiência de trabalho na área da formação profissional com públicos desfavorecidos, prevê-se que a sua internacionalização se inicie nesta área, mais especificamente com mulheres jovens desempregadas e com baixas habilitações, dos subúrbios de Maputo (Distrito Urbano nº 4) – Moçambique.

1. ACÇÕES PREVISTAS e EXECUTADAS

Para o ano de 2011 previu-se:

- Obtenção do reconhecimento e registo da A2000 como ONG
- Angariação de parceiros e financiadores
- Operacionalização do Projecto

Dado que em Fevereiro a A2000 foi notificada pelo IPD – Instituto Português para o Desenvolvimento, de que não lhe foi concedido o reconhecimento como ONG, nenhuma das acções seguintes foi concretizada.

2. MELHORIAS

- A A2000 deverá estabelecer parceria com alguma ONG portuguesa que actue em Moçambique, para facilitar o reconhecimento pelo IPAD.
- Marcar reunião com o IPAD, para personalizar os contactos e entender melhor os seus critérios.

ACÇÃO 13: DESENVOLVIMENTO DOS COLABORADORES E ÓRGÃOS SOCIAIS

1. FINALIDADE

A Visão da A2000 revela a sua pretensão em ser uma organização moderna e inovadora, com serviços de qualidade, assumindo-se como agente de mudança e desenvolvimento na construção de uma sociedade mais consciente e integradora, nomeadamente das pessoas mais desfavorecidas.

A2000 só verá a sua aspiração cumprida se conseguir que todos os seus colaboradores partilhem dos mesmos princípios e progridam de forma congruente com estes, para tal estabeleceu estratégias que promovem a melhoria continua dos seus colaboradores.

2. ACÇÕES PREVISTAS e EXECUTADAS

Definiram-se três iniciativas promotoras de uma melhoria contínua:

- ✓ **Avaliação da Satisfação**
- ✓ **Diagnóstico das Necessidades Formativas**
- ✓ **Avaliação do Desempenho**
- ✓ **Formação**

Todas as acções foram executadas.

3. EXECUÇÃO FÍSICA

Apresentar-se-ão os resultados por acção.

3.1 Avaliação da Satisfação

A Avaliação de satisfação consistiu no preenchimento de um questionário anónimo, se assim o entendessem por todos os colaboradores da A2000.

3.1.1 Público-Alvo

Elementos da Direcção; todos os funcionários; voluntários; estagiários; profissionalizandos e formandos da Empresa de Inserção.

Os dados relativos aos colaboradores da Empresa de Inserção já estão expressos no capítulo específico deste projecto.

3.1.2 Cronograma

Esta acção decorreu no mês de Janeiro e os resultados foram apresentados em Fevereiro.

3.1.3 Objectivos Específicos Concretizados

Objectivos	Actividades a desenvolver	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>Nota: Os objectivos relativos à satisfação dos colaboradores proponham uma actividade de separação dos resultados por categoria, tal não se considerou oportuno, pelo que se separaram os dados em dois grupos: os colaboradores da Empresa de Inserção e os da Sede. Neste quadro apresentam-se apenas os resultados da Sede.</p>		
COLABORADORES DA SEDE DA A2000		
<p>Obter 70% de taxa de satisfação de nível 4, dos colaboradores, na área da formação</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicou-se o Inquérito - Analisaram-se os dados 	<p>>> Taxa de satisfação de Nível “4”: 22%</p> <p>>> Taxa de satisfação de Nível “3”: 57%</p>
<p>Nota: O Plano de Formação não foi cumprido na totalidade, o que justifica, em parte, que 15% dos colaboradores revelaram-se “Pouco Satisfeitos”, principalmente com o “Nº de acções realizadas”. Os que frequentaram formação revelaram, maioritariamente, que esta foi satisfatória, pelo que 77% manifestou satisfação. Na generalidade a qualidade das acções, os assuntos abordados e os resultados obtidos foram satisfatórios.</p>		
<p>Obter 60% de taxa de satisfação de nível 4, dos colaboradores, na área das condições de trabalho</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicou-se o Inquérito - Analisaram-se os dados 	<p>>> Taxa de satisfação de Nível “4”: 58%</p> <p>>> Taxa de satisfação de Nível “3”: 34%</p>
<p>Nota: As condições de trabalho, na sua generalidade, satisfazem, aliás, para 58% dos colaboradores até satisfazem bastante; apenas se obteve 7% de respostas “Satisfaz Pouco”. Todos os itens possuem uma ponderação acima do “2” o que significa que a maioria das pessoas estão satisfeitas, contudo pode observar-se que as áreas de: “Autonomia/Iniciativa proporcionada pela organização”, “Informação a que tem acesso para a realização do seu trabalho”, “Metodologias de trabalho” são aquelas em que surgem algumas respostas de pouca satisfação e, por isso, são as que têm menos ponderação. As condições físicas de trabalho são aquelas que maior pontuação obtiveram, significando ser as mais satisfatórias.</p>		

Objectivos	Actividades a desenvolver	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Obter 70% de taxa de satisfação de nível 4, dos colaboradores, na área relacional	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicou-se o Inquérito - Analisaram-se os dados 	<p>>> Taxa de satisfação de Nível “4”: 64%</p> <p>>> Taxa de satisfação de Nível “3”: 31%</p>
<p>Nota: Nesta área predominam as respostas de “Satisfaz Bastante”, sendo o “Ambiente Relacional” a área do questionário, aquela em que o grupo de colaboradores apresenta maior satisfação em todos os critérios. O critério com menor ponderação é o da “Avaliação do seu trabalho pelos seus superiores” e aquele que tem maior ponderação é o do “Relacionamento humano e profissional com clientes”.</p>		
Obter 70% de taxa de satisfação de nível 4, dos colaboradores, na área da realização profissional	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicou-se o Inquérito - Analisaram-se os dados 	<p>>> Taxa de satisfação de Nível “4”: 53%</p> <p>>> Taxa de satisfação de Nível “3”: 35%</p>
<p>Nota: A Realização Pessoal é um factor influenciado por diversas condições, algumas das quais dependentes de questões pessoais, não relacionadas com o trabalho, mas que influenciam a motivação e confiança. Apesar disso, predominam em 88% as respostas de satisfação – aliás, 53% das respostas são de “Satisfaz bastante”, apenas 11% das respostas em todos os critérios foram de “Satisfaz Pouco”.</p> <p>Em termos de ponderação, todos os critérios estão acima do valor “3” o que significa que, na generalidade, os colaboradores se sentem realizados no local de trabalho. As respostas de “Satisfaz Pouco” surgiram nos critérios de “Promoções são realizadas com base na competência e produtividade” e “Remuneração adequada e justa”, aliás estes dois critérios são de extremos, pois abrange respostas de “Satisfaz Pouco” e de “Satisfaz Bastante”.</p>		
<p align="center">Nota:</p> <p align="center">Relativamente aos 4 objectivos acima apresentados, constata-se que predominam as respostas de satisfação, mas não a de “Satisfação” máxima. Pode-se deduzir que os colaboradores estão satisfeitos, e relativamente ao ano anterior aumentaram a sua satisfação, mas ainda esperam mais das condições físicas, da formação, do ambiente relacional e da realização profissional.</p>		
Apresentar os resultados aos colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> - Convocar a reunião - Apresentar em reunião os dados globais e por categoria profissional 	<p>>> Objectivo concretizado</p> <p>Por questões de tempo, não foi realizada a reunião, enviaram-se os resultados por email a todos os colaboradores.</p>

Objectivos	Actividades a desenvolver	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Definir estratégias de melhoria	<ul style="list-style-type: none"> - Registaram-se as sugestões anónimas impressas nos questionários - Recolheram-se na reunião novas sugestões - Registou-se em documento próprio as melhorias - Implementaram-se as melhorias 	>> Objectivo concretizado Constituiu-se Documento – Plano de Qualidade - com as 13 principais melhorias a implementar em 2011, das quais já foram implementadas 12.
		>> Melhoria - Divulgar, pelos colaboradores, o documento que compila as melhorias a implementar.

3.2 Diagnóstico das Necessidades Formativas

O diagnóstico das necessidades formativas consistiu num inquérito aberto onde cada um dos colaboradores expressou as necessidades ou as ambições sentidas, no que se refere à formação a frequentar.

3.2.1 Público-Alvo

Elementos da Direcção; todos os funcionários; prestadores de serviços; voluntários; estagiários.

Os elementos da Empresa de Inserção têm um Plano de formação específico que elaboram com a Chefe de Projecto

3.2.2 Cronograma

Esta acção decorreu no mês de Fevereiro.

3.2.3 Objectivos Específicos Concretizados

Objectivos	Actividades a desenvolver	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Identificar as necessidades formativas que podem ser colmatadas com formação interna	<ul style="list-style-type: none"> - Reformulou-se do Inquérito de Avaliação das Necessidades Formativas - O Inquérito foi distribuído e preenchido - Introduziram-se os dados numa base de dados <ul style="list-style-type: none"> - Analisaram-se os dados - Elaborou-se um Plano de Formação, com base nos dados recolhidos, onde se discrimina as acções a serem ministradas interna e externamente. 	>> Objectivo concretizado >> Todas as actividades foram concretizadas
Identificar as áreas de formação em que será necessária inscrição em formação externa		>> Objectivo concretizado >> Todas as actividades foram concretizadas

3.3 Avaliação do Desempenho

A Avaliação do Desempenho consistiu no preenchimento de dois questionários: cada colaborador preencheu um de auto-avaliação e outro de hetero-avaliação relativo a cada um dos seus superiores hierárquicos, por sua vez estes preencheram o mesmo questionário, relativamente aos seus colaboradores directos.

O cruzamento destes dados permitiu apontar áreas “a melhorar” e conseqüentemente as estratégias a implementar para alcançar essa melhoria.

3.3.1 Público-Alvo

Elementos da Direcção; todos os funcionários; estagiários e profissionalizandos da Empresa de Inserção.

3.3.2 Cronograma

Previu-se que esta acção decorresse entre Fevereiro e Março. Na realidade os questionários foram aplicados em Março, mas os resultados individuais apenas foram comunicados em Maio, por razões de saúde da Directora Técnica.

3.3.3 Objectivos Específicos Concretizados

Objectivos	Actividades a desenvolver	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Aplicação do Questionário	<ul style="list-style-type: none"> - Distribuíram-se os questionários de Auto e Hetero-Avaliação e recolheram-se os dados já em suporte informático - Realizou-se 1 reunião de equipa para definição dos objectivos institucionais - Por Projecto, cada equipa definiu o objectivo para avaliação de desempenho - Introduziram-se, no Plano de Desenvolvimento de cada colaborador, os objectivos profissionais, por função, a concretizar durante 2011. 	<p style="text-align: center;">>> Objectivo concretizado</p> <p style="text-align: center;">>> Todas as actividades se concretizaram</p>

Objectivos	Actividades a desenvolver	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Nos dados globais, dos colaboradores da Sede da A2000, obter uma taxa igual ou inferior a 5% de “Precisa Melhorar”	<ul style="list-style-type: none"> - Introduziram-se os dados dos questionários na base de dados - Analisaram-se os dados - Emitiu-se por pessoa uma síntese comparativa da Auto-avaliação e da Hetero-Avaliação, com o registo das melhorias sugeridas pelos avaliadores - Realizaram-se entrevistas individuais (Directora Técnica e Colaborador) para entrega dos resultados - Compararam-se o nº de críticas apontadas com nº de críticas aceites 	<p>>> Taxa de “Precisa Melhorar”: 14% (Em 14 colaboradores, 7 apresentaram aspectos a melhorar, num total de 30 critérios/213)</p> <p>Na média dos dados globais dos 14 colaboradores, nenhum critério se apresenta como “Precisa Melhorar”</p>
Nos dados globais, dos colaboradores da Insercarp, obter uma taxa igual ou inferior a 5% de “Precisa Melhorar”		<p>>> Taxa de “Precisa Melhorar”: 44% (Em 6 colaboradores, todos apresentam critérios a melhorar, num total de 36/82)</p>
Nos dados Globais dos colaboradores da Sede da A2000, obter uma taxa igual ou superior a 40% de “Supera as expectativas”		<p>>> Taxa de “Supera as Expectativas”: 9% (Em 14 colaboradores, 5 apresentaram 20 critérios avaliados com “Supera as Expectativas” 20/213)</p>
Nos dados Globais dos colaboradores da Insercarp obter uma taxa igual ou superior a 40% de “Supera as expectativas”		<p>>> Taxa de “Supera as Expectativas”: 1% (Em 6 colaboradores, apenas 1, num critério foi avaliado com “Supera as Expectativas” 1/82)</p>
<p>Nota: Estes 4 objectivos, relativos à avaliação de desempenho, nunca tinham sido avaliados, pelo que a meta proposta foi hipotética e revelou-se longe da realidade. Neste ano os objectivos deveriam ser apenas de monitorização e não ter já uma taxa prevista. De qualquer modo, os colaboradores da Empresa de Inserção – Insercarp, em termos de média global apresentaram uma avaliação baixa em todos os critérios, provavelmente relacionada com as dificuldades no funcionamento.</p>		

Objectivos	Actividades a desenvolver	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Monitorizar a taxa de concretização dos objectivos, por função	<ul style="list-style-type: none"> - Definiu-se com os colaboradores de cada função quais os objectivos mais relevantes e que dependem primordialmente do seu desempenho individual - Definir os critérios de avaliação do grau de concretização de um objectivo - Introduzir os resultados na base de dados <ul style="list-style-type: none"> - Analisar os dados 	<p>>> Objectivo concretizado</p> <p>>> Todas as actividades se concretizaram</p>
Definir e implementar as melhorias	<ul style="list-style-type: none"> - Definir medidas para melhorar as áreas mais frágeis - Implementar as medidas definidas com cada colaborador para promover a melhoria das competências avaliadas com o nível "Precisa Melhorar". - Avaliar trimestralmente se as melhorias estão a ser implementadas 	<p>>> Objectivo concretizado</p> <p>>> Todas as actividades se concretizaram, excepto uma, pois constatou-se que era mais adequado realizar a avaliação semestralmente.</p>

3.4 Formação

Com base nas informações recolhidas no Diagnóstico de Necessidades e na Avaliação de Desempenho definiram-se as áreas formativas/ profissionais/pessoais com maior carência. Face a este diagnóstico concebeu-se o Plano de Formação para os colaboradores da Sede da A2000 e outro para os colaboradores da Empresa de Inserção.

3.4.1 Público-Alvo

Elementos dos Órgãos Sociais; todos os funcionários; prestadores de serviços; voluntários; estagiários; profissionalizando e formandos da Empresa de Inserção – relativamente a estes os objectivos da sua formação estão expressos no capítulo relativo à Empresa de Inserção.

3.4.2 Cronograma

Esta acção é de âmbito anual.

- **1º Trimestre**
 - Diagnóstico das necessidades formativas
 - Concepção do Plano de Formação Interna;
 - Inscrição nas acções previstas, mas promovidas por entidades externas;
 - Preparação de acções de formação interna.

- **2º, 3º e 4º Trimestres**
 - Inscrição nas acções previstas, mas promovidas por entidades externas;
 - Execução das acções do Plano de Formação Interna.

3.4.3 Objectivos Específicos Concretizados

Objectivos	Actividades a desenvolver	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Proporcionar a cada colaborador a frequência de 35h de formação	- Elaborou-se um Plano de Formação para os funcionários da sede e outro para os funcionários da Insercarp - Divulgou-se formação interna e externa, via email e afixou-se na Secretaria - Recolheram-se as Inscrições para as formações - Autorizou-se a frequência de formação externa	- 7 colaboradores frequentaram formação, num total de 193 horas, sendo que apenas 2 totalizaram as 35h.
		>> Melhorias - Ministar formação interna - Propor os restantes 6 colaboradores para frequência de formação externa.
Nota: Considera-se o objectivo parcialmente concretizado, pois metade dos colaboradores já frequentaram formação.		
Monitorizar a qualidade da formação e sua aplicabilidade	- Por cada formação frequentada (interna ou externa) o formando preencheu uma ficha de Avaliação da Qualidade e Aplicabilidade dos conteúdos ministrados.	>> Objectivo concretizado
Monitorização da Eficácia da formação	- A Directora Técnica e o colaborador avaliam trimestralmente a Eficácia da formação - Introduzir os dados na base de dados - Analisar os dados globalmente, para verificar quais as formações mais eficazes	- Esta monitorização ainda não ocorreu, pois a formação frequentada ocorreu no 2º trimestre, será avaliada no 3º.

3.5 Constrangimentos e Melhorias específicos

3.5.1. Constrangimentos

Os constrangimentos serão expostos por acção:

- **Avaliação de Satisfação dos Colaboradores:** não se concretizaram os 4 objectivos relativos ao grau de satisfação dos colaboradores. Constatou-se que predominam as respostas de satisfação, mas não a de “Satisfação” máxima. Pode-se deduzir que os colaboradores estão satisfeitos, e relativamente ao ano anterior aumentaram a sua satisfação, mas ainda esperam mais das condições físicas, da formação, do ambiente relacional e da realização profissional.

- **Avaliação de Desempenho:** em termos comparativos, os valores da avaliação de desempenho dos colaboradores da Sede da A2000 e dos da Empresa de Inserção é muito diferente, nestes predominam os critérios com avaliação “Precisa Melhorar” e nos primeiros predomina a avaliação “Cumprir com o estabelecido”.
Os 4 objectivos previstos no Plano de Acção para 2011 nunca tinham sido avaliados, pelo que a meta proposta foi hipotética e revelou-se longe da realidade. Constatou-se que, neste ano os objectivos deveriam ser apenas de monitorização e não ter já uma taxa prevista.
- **Formação Profissional:** 7 colaboradores frequentaram formação, pelo que se pode considerar que o objectivo foi parcialmente cumprido. Mas se atendermos que as pessoas que não frequentaram formação, são as mesmas que no ano transacto também não frequentaram, então o desafio para o 2º semestre é maior.

3.5.2. Melhorias

As melhorias serão expostas por acção:

- **Avaliação de Satisfação dos Colaboradores:** A área onde os colaboradores manifestaram menos satisfação foi na formação, pelo que se propõe que no 2º semestre se invista mais nesta área.
Propõe-se ainda que sejam divulgadas pelos colaboradores as melhorias a implementar no 2º semestre para que estas sejam promovidas por todos.
No próximo ano, relativamente aos objectivos a avaliar, rever as metas, pois as actuais são muito ambiciosas.
- **Avaliação de Desempenho:** nesta avaliação salientam-se, principalmente, os baixos valores da Empresa de Inserção, reflexo das dificuldades de funcionamento por ela apresentada, revelando carecer de uma nova estratégia de liderança e intervenção, por forma a viabilizá-la.
Relativamente aos objectivos avaliados neste Relatório, no próximo ano, é necessário rever as metas, pois as actuais são muito ambiciosas.
- **Formação Profissional:** é necessário procurar formação externa para algumas categorias profissionais, pois dificilmente se consegue formação interna nas áreas administrativas e de gestão, e foram já os colaboradores destas áreas que não frequentaram formação no ano transacto.
No próximo semestre será realizada a monitorização da formação frequentada no 2º trimestre.

4. Taxa de concretização dos objectivos do Plano de Acção

A taxa será apresentada por acção:

- **Avaliação de Satisfação dos Colaboradores:** em 6 objectivos propostos concretizaram-se 2 (33%).
- **Avaliação de Desempenho:** em 7 objectivos previstos, concretizaram-se 3 (43%)

- **Diagnóstico das Necessidades Formativas:** em 2 objectivos propostos concretizaram-se a **100%**.
- **Formação Profissional:** em 3 objectivos previstos, um não era para o 1º semestre, 1 concretizou-se totalmente e outro parcialmente (apenas metade dos colaboradores frequentaram formação) – **75%**.

No global cumpriram-se 50% dos objectivos estabelecidos para este semestre.

ACÇÃO 14: QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Os serviços da A2000 estão, desde o dia 9 de Fevereiro, certificados pelo EQUASS (European Quality Assurance for Social Services). Apesar do processo de certificação ter terminado é fundamental dar continuidade às boas práticas adquiridas no decorrer daquele processo, através de acções de monitorização de resultados e melhoria contínua, assegurando desta forma a continuidade dos serviços de qualidade.

1. ACÇÕES PREVISTAS e EXECUTADAS

Para o ano 2011 foram definidas, no âmbito da qualidade as seguintes acções:

- Monitorização dos Processos Chave e do Plano de Qualidade
- Implementação de todas as acções de melhoria definidas

O que se foi concretizando de forma contínua durante este primeiro semestre.

2. EXECUÇÃO FÍSICA

2.1 Público-Alvo

O envolvimento da Direcção e de todos os colaboradores manteve-se.

2.2 Objectivos Específicos Concretizados

Princípios da Qualidade	Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Liderança e Abrangência	Obter uma taxa 90% de satisfação (níveis "3" e "5") dos Parceiros, Financiadores, Fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> - O questionário foi alterado: acrescentou-se mais um nível de satisfação, pelo que se alterou este objectivo - Aplicou-se o questionário em Janeiro para avaliação do 2º semestre de 2010 - Introduziram-se os dados na folha de cálculo - Analisaram-se os resultados. 	<p>>> Taxa de Satisfação dos Parceiros e Financiadores: 98%</p> <p>>> Taxa de Satisfação dos Fornecedores: 99%</p>

Princípios da Qualidade	Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Liderança e Abrangência	Alcançar uma participação de 90% das partes interessadas na avaliação da satisfação	<ul style="list-style-type: none"> - Reviu-se o procedimento de aplicação do questionário, por forma a garantir o máximo de participação - Disseminaram-se as boas práticas da A2000 junto das partes interessadas; - Aumentou-se o envolvimento de alguns parceiros através do estabelecimento de Protocolos mais precisos nos deveres e direitos. 	>> Taxa de participação (Nº de inquéritos preenchidos/ nº de inquéritos enviados): 40% .
Liderança Melhoria Contínua	Introduzir a avaliação de objectivos na Avaliação de Desempenho, até Janeiro de 2011	<ul style="list-style-type: none"> - Realizaram-se 3 reuniões de Equipa sobre avaliação de desempenho por objectivos - Reformulou-se o documento de Avaliação de Desempenho existente 	>> Introduziram-se 2 objectivos institucionais comuns a todos os colaboradores >> Por Projecto introduziu-se 1 a 2 objectivos
	Realizar a avaliação de desempenho dos colaboradores, até Março de 2011	<ul style="list-style-type: none"> - Distribuiu-se a folha de cálculo para introdução das avaliações aos colaboradores da sede - Distribuíram-se os impressos de avaliação aos funcionários da Empresa de Inserção - Compilaram-se os dados Avaliação de Desempenho - Foram apresentados individualmente os resultados a cada colaborador 	>> Concretizou-se o objectivo e todas as actividades previstas
Ética Direitos e Deveres	Responder dentro do prazo a 95% das reclamações	<ul style="list-style-type: none"> - Respondeu-se a todas as reclamações dentro do tempo previsto - Procedeu-se ao tratamento das reclamações 	<ul style="list-style-type: none"> - Ocorreu uma reclamação em impresso interno e uma por email - Ocorreu uma reclamação em Livro Amarelo >> Todas as actividades foram concretizadas em tempo útil

Princípios da Qualidade	Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Ética Participação	Por valência, monitorizar as actividades / eventos em que há participação dos clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Realizaram-se reuniões Pedagógicas com a participação dos clientes - Envolveram-se os clientes nas actividades de preparação e realização de 2 eventos; 	<ul style="list-style-type: none"> - Efectuaram-se 64PI's - Todos os clientes fizeram avaliação de satisfação - 1 reunião geral com todos os Significativos do Projecto 6.2 - 8 reuniões pedagógicas com clientes - 25 clientes (das Tipologias 6.1 e 6.2) participaram em 2 eventos
Parcerias	Monitorizar o cumprimento dos objectivos e actividades atribuídas aos parceiros	<ul style="list-style-type: none"> - Redefiniu-se com maior rigor 4 parcerias - Alterou-se o questionário de avaliação da satisfação dos parceiros 	<p>>> Cumpriu-se uma das actividades propostas</p> <p>>> Melhorias</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definir um questionário de avaliação do parceiro (<i>Av. do grau de participação, do grau de cumprimento dos estabelecido e grau de qualidade da participação</i>) a preencher pelos técnicos que operam directamente com ele.
			<p>>> Média Global da Eficácia dos PI's: 77%</p> <p>>> Nº de clientes com PI's eficazes: 49</p>
Orientação para o Cliente	Obter uma taxa de 75% de eficácia dos PI's	<ul style="list-style-type: none"> - Inseriram-se os dados no impresso "Cálculo da Eficácia do PI" - Avaliou-se o grau de cumprimento dos objectivos dos PI's 	<p>>> Média Global da Eficácia dos PI's: 77%</p> <p>>> Nº de clientes com PI's eficazes: 49</p>
Orientação para os Resultados	Obter uma taxa 90% de execução dos objectivos do Programa de Acção e Orçamento	<ul style="list-style-type: none"> - Monitorizaram-se todas as acções previstas - Aplicaram-se todos os instrumentos de avaliação previstos - Cumpriram-se as monitorizações previstas - Registaram-se todos os dados - Analisaram-se todas as informações recolhidas 	<p>>> Taxa de Execução dos Objectivos do Plano de Acção: 75%</p>
	Obter um rácio de 70% entre a média da eficácia dos PI's e a média dos objectivos alcançados no Programa de Acção e Orçamento	<ul style="list-style-type: none"> - Avaliou-se a eficácia dos PI's - Avaliou-se o grau de concretização dos objectivos do Programa de Acção e Orçamento 	<p>>> Rácio das médias da Eficácia dos PI's e a Eficácia do Programa De Acção: 102%</p>

Princípios da Qualidade	Objectivos	Actividades Desenvolvidas	Objectivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Melhoria Contínua	Obter uma taxa de 80% de eficácia das acções de melhoria apresentadas no Relatório e Contas de 2010	- Registrar as acções de melhoria; avaliar os resultados das acções de melhoria.	>> Taxa de implementação das medidas de Melhoria (29,5 Acções implementadas/33 acções propostas): 89%

Este Quadro consiste num resumo dos aspectos mais significativos que traduzem a qualidade dos serviços, verifica-se que em onze objectivos, previstos para o ano de 2011, cumpriram-se, neste semestre oito e meio (86%).

Os objectivos ainda não concretizados foram:

- A taxa de participação dos parceiros que se mediu apenas pela percentagem de entidades que responderam ao nosso questionário de satisfação, mas que sendo um indicador é bastante redutor, pois na realidade verifica-se que os parceiros estão cada vez mais conscientes do seu papel e tornam-se mais activos nas participações e solicitações.
- Faltou fazer um questionário para os Técnicos preencherem a avaliar o nível de participação dos parceiros.

Quanto à taxa de execução do Plano de Acção, esta é de 81%, aparentemente não se concretizou o objectivo, mas se atendermos a que nos referimos apenas a um semestre, então como se já ultrapassou os 50%, o objectivo foi concretizado.

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 do envolvimento de outras entidades parceiras e da comunidade.

1. RECURSOS HUMANOS (RH)

1.1. RH face ao tipo de contratação

Recursos Humanos existentes a 30 de Junho de 2011:

- Órgãos Sociais (11 elementos efectivos e 8 suplentes);
- 1 Directora Técnica;
- 1 Chefe de Serviços Administrativos;
- 1 Revisor Oficial de Contas;
- 1 Técnico Oficial de Contas;
- 1 Advogado;
- 1 Psicóloga;
- 1 Psicomotricista;
- 2 Técnicas Superiores de Serviço Social (TSSS)
- 1 Técnica de Acompanhamento e Inserção (licenciado em Serviço Social);
- 1 Mediador de cursos EFA (licenciado em Relações Públicas);
- 2 Assistentes Administrativos (1 licenciado em Secretariado);
- 1 Auxiliar Serviços Gerais;
- 2 Formadores Internos (1 licenciado em Professor do 1º Ciclo);
- 2 Formadores Externos (Tipologias: 2.3=2);
- 4 Profissionalizandos da empresa de Inserção;
- 1 formando da Empresa de Inserção;
- 3 Estagiários Profissionais (Licenciados em Serviço Social, Educador de Infância, Engenharia Informática).

Recursos Humanos que durante o semestre de 2011 saíram da A2000, por término do contrato ou outros motivos:

- 1 Técnica de Serviço Social (solicitou a rescisão do contrato);
- 1 Director Executivo (solicitou a rescisão do contrato);
- 1 Profissionalizando da Insearc (terminou o contrato);
- 1 Auxiliar de Serviços Gerais (rescisão por mútuo acordo)
- 16 Formadores Externos (Tipologias: 2.2=5; 2.3=8; 6.1=3)

Em Resumo, a 30 de Junho, permaneciam vinculados à A2000 26 colaboradores:

- 17 através de contrato de trabalho (13 na sede e 4 na Empresa de Inserção);
- 5 através de contrato de prestação de serviços;
- 1 através da medida de formação da Empresa de Inserção.
- 3 através da medida de Estágios Profissionais do IEFP.

Dado que os elementos da Empresa de Inserção já foram caracterizados no respectivo capítulo, nos quadros que se seguem caracterizar-se-á apenas o pessoal que operou na sede da A2000.

Quadro I - Pessoas com Contrato de Trabalho com a A2000, a 30 de Junho de 2011

Pessoal Interno com Contrato de Trabalho com a A2000	Número
- Colaboradores Efectivos no Quadro	7
- Colaboradores Contratados a Termo	6
Total de colaboradores na sede, em Junho/2011	13

Quadro II - Pessoas com Contrato de Prestação de Serviços na A2000, a 30 de Junho de 2011

Pessoal Externo – com Contrato de Prestação de Serviços	Número
Formadores Externos	2
Outros Técnicos (TOC, ROC, Advogado)	3
Total de colaboradores externos, em Dezembro/2010	5

1.2 Assiduidade do Pessoal Interno

O número de dias de trabalho efectivo na A2000 foi de 123 dias.

Na sede da A2000, neste semestre, trabalharam com contrato de trabalho entre 21 e 18 pessoas. Portanto o volume de dias de trabalho, previsto, foi de 1743 dias e o efectuado foi 1674,5 dias (96%).

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

Quadro III - Distribuição das Faltas dos 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	52	2,98%
Justificada	16,5	0,94%
Total	68,5 dias	3,92%

Neste semestre a assiduidade global foi de 96%.

2. RECURSOS FÍSICOS

Segue-se a descrição dos recursos físicos da A2000, por local, e quais os projectos que usufruíram desses recursos:

❖ SEDE DA A2000:

Constituída por:

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

Projectos que usufruíram destes recursos:

- ✓ Formação Profissional: Tipologias 2.2, 2.3, 6.2, do POPH
- ✓ Gabinete Psicossocial
- ✓ Projecto de Intervenção Precoce

❖ ESCOLA PRIMÁRIA DE CONCIEIRO – devoluta

Constituída por:

- 2 salas;
- 2 Sala de arrumos;
- 2 WC.

Projectos que usufruíram destes recursos:

- ✓ Gabinete Psicossocial

❖ JUNTA DE FREGUESIA DE S. MIGUEL DE LOBRIGOS:

Constituída por:

- 1 sala de formação teórica;
- 1 WC.

Projecto que usufruiu destes recursos:

- ✓ Formação profissional: Tipologia 6.2 do POPH

❖ JUNTA DE FREGUESIA DE VILA JUSÃ – MESÃO FRIO:

Constituída por:

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

Projectos que usufruíram destes recursos:

- ✓ Formação profissional: Tipologia 2.3 do POPH

❖ PESO DA RÉGUA – INSTALAÇÕES DA SCHOOL HOUSE:

Constituída por:

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

Projectos que usufruíram destes recursos:

- ✓ Formação profissional: Tipologias 2.3 e 6.1 do POPH

❖ OLIVEIRA – MESÃO FRIO

Constituída por:

- 1 sala de formação teórica;
- 1 WC.

Projectos que usufruíram destes recursos:

- ✓ Formação profissional: Tipologia 2.3 do POPH

❖ S. MAMEDE – ALIJÓ

Constituída por:

- 1 sala de formação teórica;
- 1 WC.

Projectos que usufruíram destes recursos:

- ✓ Formação profissional: Tipologia 2.3 do POPH

❖ **BANDUGE - EMPRESA DE INSERÇÃO – Insercarp-Carpintaria**

Constituída por:

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

❖ **VIATURAS**

- **2 viaturas de 9 lugares**
- **1 viatura de 5 lugares**

Projectos que usufruíram destes recursos:

- ✓ Formação profissional: Tipologias 2.2, 2.3, 6.1, 6.2, do POPH
- ✓ Projecto SORRISOS, PROGRIDE – Medida 2
- ✓ Gabinete Psicossocial
- ✓ Projecto de Intervenção Precoce

- **1 viatura de 7 lugares;**

Projecto que usufruiu deste recurso:

- ✓ Empresa de Inserção – Insercarp-Carpintaria

Neste semestre não foram adquiridos equipamentos.

2. FINANCIADORES e PARCEIROS

A) FINANCIADORES

Neste semestre a A2000 recebeu financiamento das seguintes fontes, por ordem decrescente do montante aprovado:

- POPH
- IEFP
- Segurança Social
- Câmara Municipal de Sta. Marta de Penaguião
- Freguesias de Medrões, S. Miguel de Lobrigos, Sever
- Donativos de indivíduos, empresas, Freguesias.

Os financiadores oficiais têm os seus próprios regulamentos e formas de avaliação da qualidade e grau de execução dos objectivos estabelecidos com a A2000.

A Câmara Municipal, tal como as três Freguesias acima enumeradas definiram os objectivos a executar em Protocolo estabelecido com a A2000.

No caso dos donativos, quem os fez, apesar de não ter uma forma estruturada de avaliar a A2000, vê o seu desempenho em termos sociais, sendo o donativo, em si mesmo, o reconhecimento e a premiação dos serviços prestados pela A2000.

B) SELECÇÃO E PARTICIPAÇÃO DOS PARCEIROS

Os 45 parceiros foram escolhidos de acordo com os Projectos e seus públicos-alvo, por forma a cumprir os objectivos daqueles e responder às necessidades específicas dos clientes, pelo que aqui se apresentam distribuídos atendendo a esses aspectos.

Assim, estabeleceram-se parcerias no âmbito dos seguintes projectos:

- **Formação Profissional**
- **Redes Sociais** (Sta. Marta de Penaguião e Mesão Frio)
- **Empresa de Inserção**
- **Intervenção precoce**
- **Gabinete Psicossocial**

2.1 FORMAÇÃO PROFISSIONAL

A concretização plena da Formação Profissional exige que esta se aproxime dos clientes que sentem necessidade dela, e em certos Projectos Formativos culmina com a realização de Formação Prática em Contexto de Trabalho (FPCT).

Deste modo, surgem parceiros a dois níveis:

- 1º - Aqueles que partilham com a A2000 a vontade de aproximar as respostas formativas aos clientes, seus munícipes ou beneficiários, participando na divulgação das acções formativas e/ou disponibilizando espaço para a realização das mesmas;
- 2º - Aqueles que proporcionam local e acompanhamento para os formandos realizarem FPCT, dando o seu contributo cívico, ao facilitar a inserção profissional e, simultaneamente obtendo mão de obra gratuita.

Segue-se a enumeração das entidades, pelos dois níveis de participação/colaboração:

1º - Onze Entidades com as quais se manteve parceria ao nível da divulgação e/ou cedência de instalações:

- Serviços Locais de Segurança Social de: Vila Real, Sta. Marta de Penaguião, Peso da Régua (divulgação e encaminhamento de clientes);
- Junta de Freguesia de Oliveira;
- Junta de Freguesia de Vila Jusã;
- Junta de Freguesia de S. Miguel de Lobrigos;
- Associação Social e Cultural de Santo Mamede – Alijó;
- Associação Social e Cultural do Amieiro – Alijó;
- GIP de Mesão Frio;
- GIP de Peso da Régua;
- GIP de Sta. Marta de Penaguião.

2º - Trinta e quatro Entidades onde os formandos realizaram formação prática em contexto de trabalho durante 2011:

- **Empresas e IPSS's do concelho de Vila Real** que acolheram formandos em Formação Prática em Contexto de Trabalho (FPCT): Lar do Sagrado Coração de Jesus; Noriburguer, Lda.; Catalão & Filhos, Lda.; Bricoplus, Materiais de Construção, Bricolage e Automóveis, Lda.; Super Vila Real, Supermercado, Lda.; RealMuster, Mediação Imobiliária; RF – Revisão Fiscal, Lda.; Ginásio Clube de Vila Real; Dibia – Padaria e Pastelaria, Unipessoal, Lda.; Marludi - Artigos para o Lar, Lda. (Loja do Incrível); Festani, Lazer e Tempos Livres; Centro Social Paroquial de Sto. António; Realcópia, Equipamentos de Escritório, Lda.; Worten, Equipamentos para o Lar, S.A.; Agrupamento Vertical de Escolas Diogo Cão; OK Pneus, SA.; Junta de Freguesia de Constantim; Fernando Mendes & Bior; High Confort, Lda..
- **Empresas e IPSS's do concelho de Sta. Marta de Penaguião** que acolheram formandos em FPCT: João Manuel Oliva Rodrigues (Talho e Supermercado Primavera); Fundação Asilo Luís Vicente; Centro Social Paroquial de S. Miguel de Lobrigos; Cabeleireiro Zé Manel; Restaurante Douro Vinhateiro; Município de Santa Marta de Penaguião; Fernandes e Novo, Supermercados, Lda.; Amadeu Araújo, Unipessoal, Lda.; João Cristóvão Bento Teixeira (Café Porto Douro); Fundação Dr. Carneiro Mesquita.
- **Empresas e IPSS's do concelho de Peso da Régua** que acolheram formandos em FPCT: Fundação Museu do Douro; Réguaverde, Manutenção de Jardins, Lda; Estudo Sem Medidas, Lda.; Dourooffice, Lda.; Restaurante Jérére

2.2 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.

Desde 2010, a A2000 faz parte da Rede Social de Mesão Frio.

2.3 INSERCARP – Empresa de Inserção

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

A A2000 beneficiou do espaço e o Município viu reaproveitado um espaço que estava a ser vandalizado e, simultaneamente fixou no concelho uma empresa que promove a criação de 5 postos de trabalho.

2.4 INTERVENÇÃO PRECOCE NA INFÂNCIA

A resposta social de Intervenção Precoce na Infância envolve formalmente a parceria de três Ministérios – Segurança Social, Educação e Saúde. Contudo neste semestre e, porque a ELI – Equipa Local de Intervenção – não foi constituída, a A2000 trabalhou sozinha recorrendo aos parceiros informais:

- Município de Santa Marta de Penaguião - cedência de instalações;
- Centro de Saúde de Sta. Marta de Penaguião - sinalização de crianças, acompanhamento das mesmas;
- Serviços Locais da Segurança Social de Sta. Marta de Penaguião e Peso da Régua - sinalização de crianças, acompanhamento dos agregados, ao nível social;
- Centro Hospital de Trás-os-Montes e Douro Sul - sinalização de crianças, acompanhamento das mesmas.

A resposta de Intervenção Precoce no concelho é uma mais valia para as famílias que têm esta necessidade, bem como complementa serviços já existentes na comunidade, mas que não colmatavam todas as necessidades dos clientes, por isso todos os parceiros beneficiaram com esta resposta.

2.5 GABINETE PSICOSSOCIAL

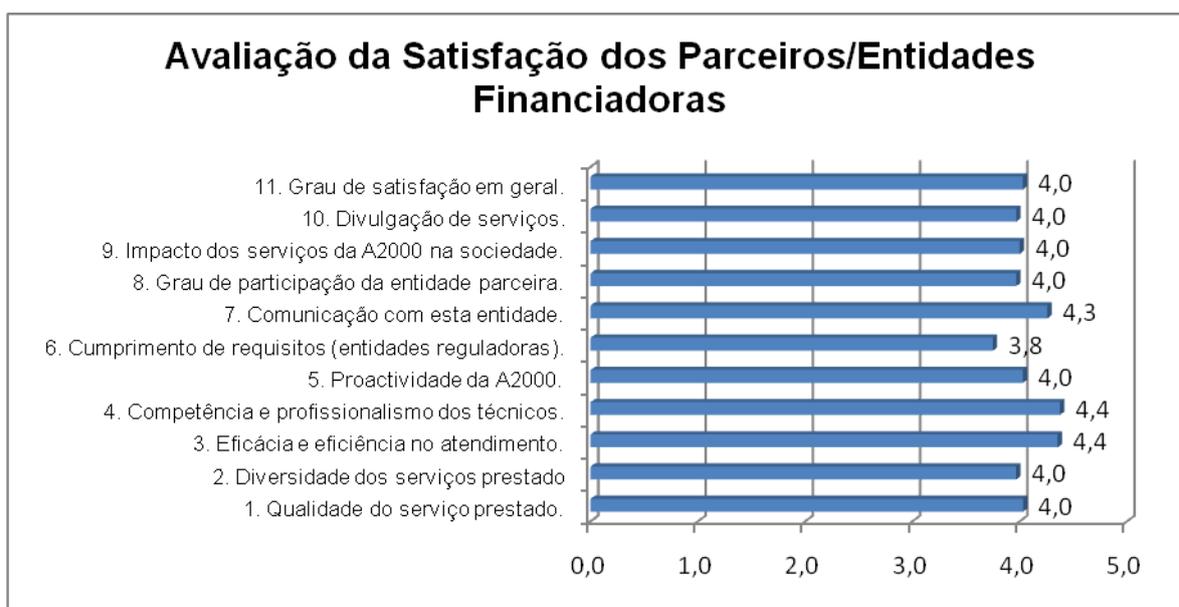
O Gabinete Psicossocial surgiu da necessidade de dar continuidade a algumas acções provenientes do Projecto SORRISOS, bem como implementar outras de cariz comunitário, promotoras de desenvolvimento social e da qualidade de vida dos cidadãos. São seus financiadores:

- Município de Santa Marta de Penaguião – financiamento e cedência da Escola Primária do Concieiro (devoluta).
- Freguesias de Medrões, S. Miguel e Sever – financiamento e cedência de espaço para a realização de actividades.

C) AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS/ FINANCIADORES

Em Abril enviaram-se 80 questionários de avaliação de satisfação a parceiros e financiadores (54 foram enviados pelos CTT e 26 foram entregues presencialmente). Todavia apenas responderam 27 parceiros e 5 elementos de quatro entidades financiadoras (40%), cuja apreciação aqui se expõe:

Gráfico 1 - Avaliação da Satisfação dos Parceiros/Entidades Financiadoras



Verificou-se que predominaram as respostas de “Satisfaz bastante” (49%) na avaliação dos 11 itens do questionário de satisfação, seguida das respostas de “Satisfaz Plenamente” (30%) e das respostas de “Satisfaz” (19%). Apenas ocorreram 3 respostas de “Satisfaz Pouco” (0,9%) e 1% não respondeu em 4 itens.

Quanto às respostas de “Satisfaz Pouco” ocorreram duas no item da “Divulgação dos Serviços” e uma no “Impacto dos serviços da A2000 na sociedade”.

Os itens que se salientam pela melhor avaliação são a “Eficácia e eficiência no atendimento” e a “Competência e profissionalismo dos técnicos”

Em suma:

A avaliação que a A2000 faz das parcerias estabelecidas, em 2011, no seu global, é positiva. 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.

Por sua vez os parceiros, com o seu contributo, viram concretizados serviços e/ou recolheram benefícios que de outra forma não seria possível. Ocorreu um enriquecimento mútuo e uma grande aprendizagem, no que se refere ao estabelecimento da parceria (sua definição, seus objectivos, seus indicadores) e sua concretização.

Parte 3: PROJECTOS DE INOVAÇÃO / NOVOS PROJECTOS

1. PROJECTOS DE INOVAÇÃO/NOVOS SERVIÇOS

Este capítulo pretende destacar a acção que no âmbito de actuação da A2000, constitui inovação, ela é:

- **Gabinete de Apoio Psicossocial** – já referenciado e caracterizado na Acção 7 (página 71) com a finalidade de prestar Apoio Psicossocial a famílias e indivíduos, com características sócio-económicas promotoras de exclusão, bem como 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, de forma a aumentar a inserção social e/ou profissional.

No âmbito deste serviço, a A2000 assinou protocolo de parceria com três Freguesias (Medrões, S. Miguel e Sever) por forma a prestar respostas sociais adequadas às necessidades comunitárias, das respectivas freguesias.

Neste sentido iniciou em Março, na Freguesia de Medrões, uma actividade dirigida à Terceira Idade, que envolveu 33 idosos – Espaço de Convívio.

Considera-se esta acção inovadora, pois é a primeira vez que a A2000 trabalha com a Terceira Idade e também é a primeira vez que desenvolve uma acção em estreita articulação e “à medida” dos parceiros.

Parte 4: CONSTRANGIMENTOS E MELHORIAS

1. CONSTRANGIMENTOS E MELHORIAS

Neste Relatório Semestral fez-se uma análise dos constrangimentos sentidos e propuseram-se melhorias, a maioria das quais a implementar no 2º semestre.

Neste Capítulo retratam-se todos os constrangimentos sentidos ao longo do ano e as melhorias já implementadas, a consolidar ou a implementar.

1. CONSTRANGIMENTOS DETECTADOS em 2011

Os constrangimentos que neste documento se enumeram resultam de diversas fontes: avaliação da satisfação dos clientes e colaboradores e, da análise detalhada ocorrida aquando da realização deste Relatório Semestral.

Esses constrangimentos, por vezes comuns a diferentes projectos, são aqui enumerados por área temática:

• CONTEXTOS FORMATIVOS

- No caso da Tipologia 2.2 as condições físicas onde decorreu a formação profissional foi um constrangimento, pois era uma carpintaria que estava a operar, cujos ruídos e espaço não foram os mais adequados.
- Na Tipologia 2.3 ocorreram algumas respostas de “Pouco adequado” no que se refere ao Mobiliário - 15% dos formandos de um curso - relativamente à sala das instalações da Régua. Mas, na verdade, não se sabe exactamente ao que se referiam, pois o mobiliário era novo.

• FORMADORES

- Na Tipologia 6.1 verificou-se que alguns formadores não foram os mais adequados à população-alvo.

• ORGANIZAÇÃO DA FORMAÇÃO

- Na tipologia 6.2 a formação é constituída por formandos que finalizam formação em diferentes datas, o que dificulta a constituição dos percursos formativos e o agrupamento em turmas com as mesmas UFCD's.

• PI's

- Na Tipologia 2.2 a Eficácia dos PI's foi afectada pelo facto de 3 formandos não terem obtido aprovação, pois os PI's expressam todos os objectivos do formando, inclusive os objectivos curriculares.

• POPULAÇÃO-ALVO

- Na tipologia 2.2 a heterogeneidade dos formandos ao nível dos conhecimentos iniciais exigiu a aplicação de várias estratégias pedagógicas em simultâneo, interferindo no ritmo de progressão da aprendizagem.
- Na Tipologia 6.1 os públicos-alvo apresentam fragilidades emocionais e relacionais que exigem, por parte dos formadores e Equipa Técnica uma maior intervenção e “habilidade” na sua gestão, este perfil de personalidade é responsável pela instabilidade motivacional que se reflectiu na assiduidade e aprendizagem.

• CONSTRANGIMENTOS INERENTES À TIPOLOGIA

- Na tipologia 6.2 as limitações impostas pelo seu Regulamento interferem com a motivação dos formandos e limitam as possibilidades de integração profissional. Também ao nível do financiamento há fortes restrições que dificultam a gestão.
- Na Tipologia 6.4 ocorreu um constrangimento financeiro devido ao aumento do IVA de 21% para 23% e ao valor a pagar à APQ, que para além de incluir IVA acrescentou ainda as despesas de deslocação, alimentação e estadia do auditor, custos estes que não estavam previstos em candidatura e foram comportados integralmente pela A2000.

• EMPRESA DE INSERÇÃO

- Há um constrangimento permanente que se prende com o próprio ciclo da 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, constatando-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.
- Actualmente o envolvimento de cada elemento na orientação para os resultados e objectivos da Carpintaria é muito baixa e manifesta-se também no número de faltas dadas e no pouco investimento na angariação de clientes e manutenção dos existentes.
- A taxa de assiduidade foi inferior ao esperado devido a um caso de doença e um acidente de trabalho por parte de dois profissionalizandos. A maioria das faltas injustificadas devem-se a questões adversas aos formandos/profissionalizandos, como é o caso dos transportes.
- As dificuldades financeiras crescentes da população em geral repercutem-se na quantidade de serviços prestados pela Empresa e, conseqüentemente, nos resultados financeiros da mesma.

- **GABINETE PSICOSSOCIAL**

- **Relativamente às acções dirigidas à família na sua totalidade**

- A equipa de RSI promoveu, neste primeiro semestre, acções de sensibilização com os mesmos temas que foram desenvolvidos pelo GPS, muitas vezes nos mesmos dias. Estas acções foram planeadas para toda a comunidade, tentando também abranger os beneficiários de RSI, no entanto, os clientes apenas participam nas acções desenvolvidas pela referida equipa, visto que são de carácter obrigatório.
- Em reunião com a Técnica Superior de Serviço Social do Serviço Local de Segurança Social e os elementos da equipa de RSI, foi imposto por estes que todas as famílias beneficiárias de RSI seriam acompanhadas apenas por eles, deixando de ser acompanhadas pelo GPS.

- **Acções dirigidas especificamente às crianças e jovens**

- Uma das acções que constam dos protocolos com as Freguesias refere-se a actividades para as férias de verão para crianças e jovens. Esta acção já teve início neste semestre (fase da planificação e inscrições) com as três Freguesias. É de notar que o concelho é muito disperso, dificultando a capacidade de a A2000 dar resposta a todo o concelho e, como não existem outros protocolos de colaboração com outras Freguesias mais distantes, esta acção não abrangeu todo o território de Sta. Marta de Penaguião.
- As inscrições não são realizadas com a devida antecedência, pois as famílias apenas reflectem nos problemas quando eles já existem, ou seja, final do período escolar.

- **Acções dirigidas especificamente a jovens com deficiência**

- O constrangimento financeiro é o mais delicado, visto que existe necessidade de transportar três elementos para as actividades.
- O grupo é heterogéneo e numeroso, o que implica a disponibilidade de pelo menos três técnicos e planeamento de diferentes actividades para os diferentes elementos.

- **Acções de apoio à comunidade em geral**

- O “Espaço de Convívio” excedeu as expectativas da Equipa Técnica, existindo um total de 33 elementos que o frequentaram neste semestre. No momento encontram-se a colaborar todos os elementos da Equipa Técnica e um voluntário da A2000.
- Inicialmente, previu-se que o “Espaço de Convívio” fosse dinamizado por um voluntário, no entanto, não existem pessoas disponíveis na Freguesia de Medrões para cumprir este propósito.
- Visto que o “Espaço de Convívio” envolve todos os técnicos, não se realizou durante algum tempo o apoio psicossocial e as sessões de psicomotricidade individual. Em acordo com os clientes, foi alterado o dia de realização destas duas actividades.
- A falta de experiência da equipa com este público, levou a que algumas actividades não tenham sido tão positivas. Considera-se no entanto, que este facto tem vindo a ser alterado.

• INTERVENÇÃO PRECOCE

- O maior constrangimento à prossecução dos objectivos da resposta social de Intervenção Precoce continuou a ser o não cumprimento do Acordo, por parte dos parceiros da Educação e Saúde. O que resultou na não colocação das Educadoras de Infância e conseqüente falta de apoio educativo e descontinuidade no trabalho realizado com as crianças e desarticulação com os organismos de Saúde, face aos apoios a prestar às crianças.
- A Equipa precisa de mais materiais didácticos informáticos e de avaliação do desenvolvimento de crianças multideficientes

• DIVULGAÇÃO DA A2000

- Não ocorreram constrangimentos muito específicos, a não ser a limitação tempo que condiciona:
 - A actualização dos conteúdos do Facebook;
 - A introdução dos dados de todos os clientes na Base de Dados que, por conseguinte, ainda não foram analisados.

• AREAS TRANSVERSAIS

- As principais acções transversais ao desempenho da A2000, como Associação, são aquelas que permitem a continuidade dos procedimentos estatutários e garantem a sua sustentabilidade. Precisamente nestas duas áreas mantêm-se os constrangimentos relacionados com a pouca participação dos sócios na dinâmica da associação e a dificuldade em garantir diferentes fontes de financiamento.

• DESENVOLVIMENTO DOS COLABORADORES

Nesta área os constrangimentos serão expostos por acção:

- **Avaliação de Satisfação dos Colaboradores:** não se concretizaram os 4 objectivos relativos ao grau de satisfação dos colaboradores. Constatou-se que predominam as respostas de satisfação, mas não a de “Satisfação” máxima. Pode-se deduzir que os colaboradores estão satisfeitos, e relativamente ao ano anterior aumentaram a sua satisfação, mas ainda esperam mais das condições físicas, da formação, do ambiente relacional e da realização profissional.
- **Avaliação de Desempenho:** em termos comparativos, os valores da avaliação de desempenho dos colaboradores da Sede da A2000 e dos da Empresa de Inserção é muito diferente, nestes predominam os critérios com avaliação “Precisa Melhorar” e nos primeiros predomina a avaliação “Cumprir com o estabelecido”.

Os 4 objectivos previstos no Plano de Acção para 2011 nunca tinham sido avaliados, pelo que a meta proposta foi hipotética e revelou-se longe da realidade. Constatou-se que, neste ano os objectivos deveriam ser apenas de monitorização e não ter já uma taxa prevista.

- **Formação Profissional:** 7 colaboradores frequentaram formação, pelo que se pode considerar que o objectivo foi parcialmente cumprido. Mas se atendermos que as pessoas que não frequentaram formação, são as mesmas que no ano transacto também não frequentaram, então o desafio para o 2º semestre é maior.

2. MELHORIAS implementadas ou a implementar em 2011

Neste ponto enumeram-se as melhorias implementadas ou a implementar em 2011:

• CONTEXTOS FORMATIVOS

- Na Tipologia 2.3 ocorreu uma insatisfação com o mobiliário das instalações da Régua, contudo não se conseguiu entender quais as razões de 15% de respostas de inadequado, apesar de não ser um valor significativo, fica o alerta, para posteriores averiguações.

• ASSIDUIDADE

- Na Tipologia 2.2 a assiduidade é uma variável que exige um forte controle, permanecendo a recomendação da implementação da medida do formando realizar um trabalho, por cada falta dada.

• FORMADORES

- Em qualquer uma das Tipologias – 2.2, 6.1, 6.2 – as populações têm características específicas que exigem dos formadores flexibilidade e criatividade para conseguir trabalhar com grupos heterogéneos e de difíceis comportamentos e, simultaneamente que tenham rigor pedagógico e administrativo para cumprimento de todas as suas obrigações.

• CONSTRANGIMENTOS INERENTES À TIPOLOGIA

- Na Tipologia 6.2 os constrangimentos impostos pelo Regulamento e pela Legislação não há como contorná-los, pelo que não se propõem melhorias.
- Relativamente à execução financeira da tipologia 6.2, esta ultrapassou o previsto, será necessário ajustar algumas despesas no 2º semestre.

• FORMAÇÃO PRÁTICA EM CONTEXTO DE TRABALHO

- Relativamente à FPCT, esta é sempre um choque para os formandos, pois há muitas mais exigências do que na formação em sala e o sentimento de protecção é menor, apenas se pode propor como melhoria estar atento às fragilidades dos formandos para minorar estes aspectos.

• PI's

- Na Tipologia 6.2 propõe-se que todos os PI's sejam realizados no prazo máximo de 2 meses após o início da formação. Para tal, a equipa deverá definir estratégias de observação/avaliação mais concretas com aqueles formandos que apresentam maiores

dificuldades; o chefe de projecto deverá agendar atempadamente o dia a elaborar o PI com o formando e cumprir o estabelecido.

- Em qualquer uma das tipologias, mas principalmente na 6.2 deve melhorar-se a articulação entre a equipa técnica de modo a que todos tenham conhecimento dos objectivos dos PI's, e não só o Gestor de Caso, para que todos contribuam para a eficácia dos mesmos.

• EMPRESA DE INSERÇÃO

Há quatro melhorias que já estão a ser implementadas, falta introduzir as seguintes:

- Reformular o “sistema de incentivo para a assiduidade” para formandos e profissionalizandos, no sentido de diminuir o número de faltas no segundo semestre.
- Criação de um dossier para a Empresa, a ser actualizado pela equipa, para registo de contactos com clientes (divulgação), sumários de trabalho (em equipas) e simulações de orçamento.
- Colocar na Empresa, à disposição da equipa, um computador com a aplicação informática para cálculo de orçamentos, já criada em 2010, para que possam simular diferentes cálculos e adquirir prática nesta matéria.
- Implementar novas estratégias de divulgação dos serviços da Empresa de Inserção, reformulando o “Plano de Divulgação”, descrito no PAO para 2011, de forma a aumentar o número de clientes. No segundo semestre deverá estar em funcionamento a loja online de forma a apresentar os materiais realizados pela carpintaria a um novo público. As novidades ou promoções devem ser enviadas por correio electrónico para a mailing list da A2000.

• INTERVENÇÃO PRECOCE

Nesta resposta já se implementaram duas melhorias, falta ainda:

- Investir mais na formação dos membros da equipa sobre a aplicação dos instrumentos de avaliação do desenvolvimento infantil.
- Cumprimento do Acordo de Cooperação por parte de todos os parceiros – contudo a A2000 não tem qualquer poder para exigir tal.
- Aquisição de softwares didácticos, porém a verba é limitada, pelo que neste ano foram adquiridos materiais para a área da Psicomotricidade (que não tinha nenhum), jogos e materiais didácticos.

• GABINETE PSICOSSOCIAL

As melhorias propostas apresentam-se por tipo de acção:

- **Acções dirigidas à família na sua totalidade**
 - Deve existir uma maior divulgação das acções de sensibilização na comunidade, colocando cartazes no Concelho, publicar na Newsletter (o que já se verifica), ou outras consideradas relevantes.

- Os parceiros poderão encaminhar pessoas da sua Freguesia para as acções de sensibilização.
- **Acções dirigidas especificamente às crianças e jovens**
 - No próximo semestre, a planificação deverá ser realizada com mais antecedência.
 - No próximo ano, devem ser conquistados novos parceiros, para dinamizar a acção por todo o território.
 - Envolveu-se toda a equipa técnica no planeamento e desenvolvimento das actividades para crianças e jovens.
- **Acções dirigidas especificamente a jovens com deficiência**
 - A planificação das actividades está a ser realizada com uma maior antecedência.
 - Encontram-se, na maioria das vezes, três colaboradores no desenvolvimento das actividades, de forma a acompanhar adequadamente os elementos do grupo
 - Existem dois voluntários que, se necessário, auxiliam no desenvolvimento das actividades.
 - Os agregados familiares dos elementos deste grupo deverão ser sócios da A2000, no sentido de auxiliar nas despesas com a oficina dos sorrisos.
- **Acções de apoio à comunidade em geral**
 - Alterou-se o dia de atendimento psicossocial e das sessões de psicomotricidade, na Freguesia de Medrões, conforme as necessidades dos clientes.
 - Na Freguesia de Medrões, deve ser feita divulgação, no sentido de angariar voluntários para desenvolver as actividades.
 - Devem ser realizadas reuniões / breafings mensais com os diferentes Presidentes de Freguesia, para estabelecer o ponto de situação.
- **DIVULGAÇÃO**

As acções que se propõem para este semestre são:

- Em qualquer uma das respostas da A2000, e mais especificamente na Tipologia 6.2 deve privilegiar-se o contacto presencial como modo de divulgação dos projectos.
- “Definir um Plano Operacional de publicidade e divulgação”, pois no 1º semestre foram definidas apenas estratégias de divulgação que se implementaram neste semestre.
- Imprimir 50 boletins para distribuir na comunidade
- Aumentar o número de endereços email para envio da Newsletter.
- **CERTIFICAÇÃO EQUASS/ MELHORIA CONTÍNUA**

Nesta área ficam apenas recomendações e, não tanto melhorias:

- Manter o trabalho em equipa.
 - Manter o envolvimento dos clientes e significativos no processo.
 - Manter o investimento na impregnação da cultura da A2000 nos colaboradores.
 - Fazer o acolhimento dos novos colaboradores, seguindo um procedimento único e envolvente.
- **INTERNACIONALIZAÇÃO**
 - A A2000 deverá estabelecer parceria com alguma ONG portuguesa que actue em Moçambique, para facilitar o reconhecimento pelo IPAD.
 - A A2000 deverá Marcar reunião com o IPAD, para personalizar os contactos e entender melhor os seus critérios.
 - **AREAS TRANSVERSAIS**
 - A angariação de fundos e a participação mais activa dos sócios, estão de certa forma interligados já foi definido um Plano de angariação de sócios, deve fazer-se um de angariação de mecenas, principalmente ao nível dos sócios/mecenas de cariz colectivo/empresarial.
 - Continua a ser necessário definir estratégias impulsionadoras da participação dos sócios na vida e dinâmica da A2000, não apenas nas reuniões e eventos anuais que a A2000 comemora, mas também noutras situações de trabalho.
 - **DESENVOLVIMENTO DOS COLABORADORES**

As melhorias serão expostas por acção:

- **Avaliação de Satisfação dos Colaboradores:** A área onde os colaboradores manifestaram menos satisfação foi na formação, pelo que se propõe que no 2º semestre se invista mais nesta área.
Propõe-se ainda que sejam divulgadas pelos colaboradores as melhorias a implementar no 2º semestre para que estas sejam promovidas por todos.
No próximo ano, relativamente aos objectivos a avaliar, rever as metas, pois as actuais são muito ambiciosas.
- **Avaliação de Desempenho:** nesta avaliação salientam-se, principalmente, os baixos valores da Empresa de Inserção, reflexo das dificuldades de funcionamento por ela apresentada, revelando carecer de uma nova estratégia de liderança e intervenção, por forma a viabilizá-la. Relativamente aos objectivos avaliados neste Relatório, no próximo ano, é necessário rever as metas, pois as actuais são muito ambiciosas.
- **Formação Profissional:** é necessário procurar formação externa para algumas categorias profissionais, pois dificilmente se consegue formação interna nas áreas administrativas e de

gestão, e foram já os colaboradores destas áreas que não frequentaram formação no ano transacto.

No próximo semestre será realizada a monitorização da formação frequentada no 2º trimestre.

Parte 5: TAXA GLOBAL DE EXECUÇÃO DOS OBJECTIVOS

1. APRECIACÃO GLOBAL DA TAXA DE EXECUÇÃO DOS OBJECTIVOS PROPOSTOS

Neste ponto far-se-á uma síntese do grau quantitativo, de concretização dos objectivos, por Projecto, aprovados em sede do Programa de Acção e Orçamento para 2011:

- **Tipologia 2.2 – Cursos EFA: 56%**
- **Tipologia 2.3 – Formações Modulares Certificadas: 85%**
- **Tipologia 6.1 – Formação para a Inclusão: 77%**
- **Tipologia 6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência ou Incapacidade: 76%**
- **Tipologia 6.4 - Qualidade dos Serviços e Organizações - Programa Arquimedes: 100%**
- **Empresa de Inserção: 82%**
- **Gabinete Psicossocial: 100%**
- **Intervenção Precoce: 75%**
- **Divulgação: 87,5%**
- **Desenvolvimento dos Colaboradores: 50%**
- **Estágios Profissionais: 100%**
- **Actividades transversais: 94%**
- **Taxa de eficácia dos PI's da A2000 (num total de 64 PI's, 49 foram eficazes): 77%**
- **Taxa de concretização dos objectivos dos PI's (num total de 313 objectivos concretizaram-se 254 objectivos): 81%**

Assim, num total de cento e trinta e um objectivos estabelecidos no Plano de Acção para o 1º semestre de 2011, concretizaram-se noventa e oito e meio, isto equivale a uma taxa de 75%.

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 semestre.

Santa Marta de Penaguião, 31 de Julho de 2011

A DIRECÇÃO,

António José Martins Ribeiro (Presidente)

Otilia Maria Pinto Simões (Vice-Presidente)

Maria Soledade Luís Mesquita (Tesoureira)

Artur Manuel Silva Guedes (Vogal)