

**ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO**

**RELATÓRIO E CONTAS
- 2011 -**

A2000/068/01

Associação 200 de Apoio ao Desenvolvimento – A2000
Sede: Av. 25 de Abril, n.º 39
5030-481 Santa Marta de Penaguião
Contribuinte n.º 505 045 125



ÍNDICE

	Pág.
INTRODUÇÃO	3
Parte 1: ANÁLISE DAS AÇÕES EXECUTADAS	7
1: EIXO 2 do POPH - Adaptabilidade e Aprendizagem ao Longo da Vida: Tipologia de Intervenção 2.2 – Cursos de Educação Formação de Adultos	8
2. EIXO 2 do POPH - Adaptabilidade e Aprendizagem ao Longo da Vida: Tipologia de Intervenção 2.3 – Formações Modulares Certificadas	17
3. EIXO 6 do POPH - Cidadania, Inclusão e Desenvolvimento Social: Tipologia de Intervenção 6.1 – Formação para a Inclusão	45
4. EIXO 6 do POPH - Cidadania, Inclusão e Desenvolvimento Social: Tipologia de Intervenção 6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência ou Incapacidade	55
5. EIXO 6 do POPH - Cidadania, Inclusão e Desenvolvimento Social: Tipologia de Intervenção 6.4 – Qualidade dos Serviços e Organizações – Programa Arquimedes	69
6. EMPRESA DE INSERÇÃO – Insercarp-Carpintaria	75
7. GABINETE PSICOSSOCIAL	85
8. Resposta Social de Intervenção Precoce na Infância – IPI de Sta. Marta de Penaguião	92
9. DIVULGAÇÃO	100
10. ESTÁGIOS PROFISSIONAIS	105
11. AÇÕES TRANSVERSAIS a todas as áreas de intervenção.....	108
12. INTERNACIONALIZAÇÃO.....	113
13. DESENVOLVIMENTO DOS COLABORADORES E ÓRGÃOS SOCIAIS	114
Parte 2: PROJETOS DE INOVAÇÃO/NOVOS SERVIÇOS	125
Parte 3: RECURSOS ENVOLVIDOS	127
1. RECURSOS	128
2. FINANCIADORES, PARCEIROS E FORNECEDORES	133
Parte 4: CONSTRANGIMENTOS E MELHORIAS	141
1. CONSTRANGIMENTOS E MELHORIAS.....	142
1.1 Constrangimentos detetados em 2011	142
1.2 Melhorias propostas para 2012	147
Parte 5: ANÁLISE GLOBAL DE EXECUÇÃO DO PLANO DE AÇÃO DE 2011	151
1.APRECIAÇÃO GLOBAL DA TAXA DE EXECUÇÃO DOS OBJETIVOS PROPOSTOS	152
2. QUALIDADE DOS SERVIÇOS EM SÍNTESE.....	153
Parte 6: CONTAS	159
Parte 7: CERTIFICAÇÃO DAS CONTAS E RELATÓRIO E PARECER DO CONSELHO FISCAL ..	171

INTRODUÇÃO

O Plano Estratégico da A2000 baseia-se em 7 Eixos fundamentais, pelo que o Relatório e Contas de 2011 comporta o resultado das ações que promoveram a concretização das políticas estabelecidas nesses Eixos.

Neste documento são apresentados os resultados obtidos, os constrangimentos constatados e as melhorias implementadas e a implementar.

De uma forma sucinta, apresentam-se, por Eixo e Objetivos Estratégicos, as ações executadas em 2011:

➤ EIXO. FORMAÇÃO

OBJETIVOS:

- Melhorar a qualidade da formação
- Promover a diversificação da oferta formativa

No âmbito deste Eixo executaram-se em 2011:

- ✓ 1 Curso de Educação Formação de Adultos - POPH - Tipologia de Intervenção 2.2; iniciado em 2010, o qual terminou no 1º Semestre/2011. Esta ação envolveu 15 formandos e um volume de formação de 4984 horas.
- ✓ 29 Ações de Formação Modular Certificada - POPH - Tipologia de Intervenção 2.3. Estas ações envolveram 427 formandos e um volume formativo de 19362 horas.
- ✓ 6 Ações de Formação para a Inclusão – POPH – Tipologia de Intervenção 6.1. Estas ações envolveram 90 formandos (15 jovens; 15 mulheres adultas desempregadas com baixas habilitações, 21 toxicodependente em recuperação que frequentaram mais do que uma ação), perfazendo um volume de formação de 5239,5 horas.
- ✓ 3 Áreas de formação (Serviços de Hotelaria e Restauração, Serviços Pessoais e à Comunidade e Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade) que envolveram 41 pessoas no âmbito Tipologia de Intervenção 6.2- POPH - Qualificação de Pessoas com Deficiência ou Incapacidade. Duas ações são de continuidade, pois tiveram início em anos transatos e a terceira iniciou-se em Junho/2011. O volume de formação executado foi de 38045 horas.
- ✓ Empresa de Inserção, na área de Carpintaria, ao abrigo do Programa Empresas de Inserção do IEFP – envolveu um total de 6 pessoas, uma das quais foi formando durante 6 meses.

➤ EIXO. CLIENTES

OBJETIVOS:

- Promover o acolhimento integrador dos clientes, na A2000
- Promover a integração social, comunitária e profissional dos clientes

Este Eixo é transversal a todas as ações executadas pela A2000, pois o cliente é o fulcro de todas as suas iniciativas. O respeito, a inclusão, a integração e a proatividade são princípios éticos

subjacentes a todas as intervenções da A2000. Neste sentido, destacamos no âmbito deste Eixo três ações que decorreram em 2011:

- ✓ Intervenção Precoce, neste ano foi assinado em Maio um novo Acordo entre os Ministérios da Segurança Social, Educação e Saúde, conforme a legislação em vigor desde 2010. Neste ano de 2011 passou a abranger 30 crianças dos concelhos de Sta. Marta de Penaguião, Peso da Régua, Mesão Frio e Mondim de Basto.
- ✓ Gabinete Psicossocial, uma iniciativa da A2000, que nasceu da necessidade de dar continuidade a algumas ações iniciadas com o Projeto SORRISOS de apoio a famílias e indivíduos com o objetivo de promover o desenvolvimento de competências ao nível dos Saberes “Ser”, “Fazer” e “Aprender”, mas que pretende ter um cariz de promoção de desenvolvimento comunitário, pelo que neste ano estabeleceu parceria com 3 Freguesias que ao comparticiparem as despesas dispõem de serviços, na área do psicossocial, gratuitos para os seus fregueses. A Câmara Municipal de Sta. Marta de Penaguião também é parceira desde Dezembro de 2010. Este serviço atendeu 105 clientes regulares, entre famílias, crianças, jovens, pessoas com deficiência grave e idosos.

➤ EIXO. INTERNACIONALIZAÇÃO

OBJETIVOS:

- **Implementar a internacionalização da A2000**

A iniciativa de expandir as suas ações para países em vias de desenvolvimento, constitui simultaneamente um movimento de inovação e de transferência de conhecimento (Objetivo estratégico do Eixo de Desenvolvimento e Inovação) é a resposta a uma ambição de internacionalização. Neste ano de 2011 o IPAD – Instituto Português de Apoio ao Desenvolvimento, recusou a aprovação do Estatuto de ONGD (Organização Não Governamental para o Desenvolvimento) apontando que não estava previsto no projeto o grau de autofinanciamento. Ficou este desafio para o próximo ano.

➤ EIXO. ORGANIZAÇÃO E GESTÃO

OBJETIVOS:

- **Promover uma gestão de proximidade, participativa, transparente e com critérios de qualidade**
- **Melhorar a qualidade da organização**
- **Melhorar a comunicação interna e externa**

Este Eixo é omnipresente a toda a instituição, pois o funcionamento de cada elemento está integrado num conjunto de políticas, estratégias e valores que fundamentam todas as ações, cuja finalidade última é o desenvolvimento do indivíduo e da comunidade. Esta mensagem interna, que se prende com a Missão da A2000, expressou-se nas seguintes ações:

- ✓ Certificação da Qualidade – POPH - Tipologia 6.4 - Qualidade dos Serviços e Organizações, Programa Arquimedes. O processo de consultoria decorrido orientou toda a instituição no sentido de aumentar o rigor dos procedimentos e sua melhoria, pelo que no dia 9 de Fevereiro a A2000 viu-se premiada com o Certificado de Qualidade do sistema EQUASS.

- ✓ Divulgação – envolveu todas as ações de divulgação das iniciativas e boas práticas da A2000 (manutenção do site e da página de Facebook; Newsletter “Viver e Aprender; publicação de atividades/notícias sobre a A2000 na imprensa regional; realizar eventos).
- ✓ Ações transversais – que se prendem com os normativos explícitos nos estatutos da A2000, primordialmente de cariz associativo, cultural e/ou socioprofissional e que formalizam e revelam o funcionamento da A2000.
- ✓ Recursos Humanos e Físicos afetos aos Projetos – revelam o que a A2000 possuiu e utilizou durante 2011.
- ✓ Parcerias estabelecidas/mantidas para a prossecução dos Projetos – neste ano estabeleceram-se 39 novas parcerias, tendo articulado durante o ano com 65 parceiros, 7 financiadores e 29 fornecedores. Neste capítulo fica patente a abertura da A2000 ao exterior e a importância dos parceiros na plena execução dos seus propósitos.
- ✓ Orçamento - Neste capítulo revelam-se os valores previstos e os executados na concretização de cada projeto.
- ✓ Parecer do Conselho Fiscal – o funcionamento articulado e congruente com uma política de transparência revela-se neste parecer.

➤ EIXO. COLABORADORES

OBJETIVOS:

- **Aumentar a qualificação dos colaboradores**
- **Reforçar as competências profissionais para aumentar a produtividade**
- **Aumentar a motivação de todos colaboradores**

O cumprimento da Missão e da Visão da A2000 dependem, não só de quem dirige, mas principalmente de quem, no dia a dia, executa as ações. Por isso o investimento nos colaboradores é a garantia de que o ideal da A2000 se cumpre. Neste sentido, em 2011 investiu-se em duas áreas:

- ✓ Desenvolvimento dos Colaboradores e Órgãos Sociais – esta ação envolveu várias iniciativas (Avaliação das necessidades formativas, Avaliação da Satisfação dos Colaboradores, Avaliação do Desempenho, Plano de Formação Interno) com o objetivo de promover o desenvolvimento pessoal e profissional de cada colaborador de uma forma integradora e coerente com as políticas e os princípios da A2000.
- ✓ Estágios Profissionais – neste ano de 2011, concluíram-se três estágios, ao abrigo das medidas de estágios profissionais do Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP). Contribuiu-se assim, para a promoção da inserção profissional dos jovens, bem como se potenciou o desenvolvimento de atividades profissionais inovadoras, na própria Associação.

➤ EIXO. DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

OBJETIVOS:

- **Incrementar as ações de transferência de conhecimento**
- **Estabelecer parcerias estratégicas**

E

➤ **EIXO. DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO**

OBJETIVOS:

- **Contribuir para o desenvolvimento comunitário**
- **Promover o trabalho em parceria para o apoio aos públicos mais desfavorecidos**

Estes dois Eixos são transversais a todas as ações, pois o trabalho em parceria foi uma constante diária. Os públicos-alvo da A2000 são multiproblemáticos e exigem abordagens sistémicas e ecológicas, por forma a que a mudança seja de qualidade, procurando ir ao encontro das expectativas e necessidades do cliente, envolvendo a participação deste, mas sempre apoiada pelos diferentes intervenientes.

- ✓ Especificamente a Inovação e a Intervenção Comunitária estiveram mais presentes no Gabinete Psicossocial e na iniciativa de solicitar o Estatuto de ONGD ao IPAD.

Parte 1: ANÁLISE DAS AÇÕES EXECUTADAS

**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. AÇÕES PREVISTAS e MINISTRADAS

Neste ano previu-se a conclusão de uma ação 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 ação 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
Inativos	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

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 Inativos também são deste género.

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

Estes fatores (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 Objetivos Específicos Concretizados durante o ano de 2011

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Divulgar boas práticas dos cursos	<ul style="list-style-type: none"> - Publicaram-se notícias sobre as atividades 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 Atividades 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 projeto	---	O POPH não abriu candidaturas, pelo que não houve novos projetos.
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 - Prestou-se acompanhamento psicossocial aos formandos e apoio psicológico a 1 formando 	<p>>> Taxa de Assiduidade obtida: 98%</p> <p>>> Todas as Atividades 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 ações 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"> - Cumpriu-se 86% dos objetivos estabelecidos - 10 PI's foram eficazes a 100% - 3 PI's não foram eficazes <p>>> Taxa de Eficácia dos PI's: 77%</p>

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>Nota: Um PI para ser eficaz deve ter mais de 70% de objetivos concretizados. Na totalidade dos PI a Taxa de execução dos objetivos 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>Dos 15 formandos iniciais, 2 desistiram. Dos 13 que concluíram:</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 - 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 Atividades 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 objetivos.</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 ocorridos em 2010: Costura - B1; Apoio Familiar e à 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>

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Monitorizar as razões da não integração no mercado de trabalho, até 1 ano após a formação	----	O inquérito aplicado não comportava esta questão, pelo que não se pode avaliar.
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 Atividades 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 Atividades 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 Atividades se concretizaram</p>
Obter 95% de avaliação de "Nível 4" na avaliação de desempenho do formador (Chefe de Projeto 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> <ul style="list-style-type: none"> * Av. efetuada pelos formandos: 99% * Av. efetuada pelo Chefe de Projeto: 77% * Autoavaliação efetuada pelos 4 formadores: 86%
Nota:		
<p>Nos questionários de Avaliação dos Formandos e do Chefe de Projeto apenas 4 itens são iguais, o Chefe de Projeto avalia principalmente aspetos metodológicos, pedagógicos e administrativos. Neste curso, um dos formadores obteve uma avaliação baixa nestes aspetos, o que fez descer a média geral. Não se propõem melhorias, pois o curso acabou em Março.</p>		

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Nota (cont.): No Plano de Ação para 2011 propunha-se uma atividade – Reformular o Questionário, mas tal ocorreu, ainda, em 2010.		
Obter 95% de respostas de satisfação (níveis “3” e “4”) dos formadores, na avaliação das condições físicas de trabalho	<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 Atividades se concretizaram</p>
Nota: 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.		
Obter 95% de respostas de satisfação (níveis “3” e “4”) dos formadores, relativamente 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 Atividades se concretizaram</p>
Obter uma execução física do projeto de 95%	<ul style="list-style-type: none"> - Executou-se o projeto 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 - Atualizou-se o Dossier Técnico-Pedagógico 	<p>>> Taxa de Execução Física: 85%</p>
Obter uma execução financeira do projeto de 95%	<ul style="list-style-type: none"> - Executou-se o projeto tal como previsto em candidatura - Inseriram-se os dados no SIIFSE - Atualizou-se o Dossier Contabilístico - Efetuaram-se os Reembolsos - Efetuou-se o Pedido de Pagamento de Saldo 	<p>>> Taxa Global de Execução Financeira: 71,6%</p> <p>>> Todas as Atividades se concretizaram</p>
Nota: Neste curso houve duas rescisões, o que provocou uma descida considerável, no volume de formação, justificando as taxas de execução física e financeira abaixo do esperado.		

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 de carpintaria foi um constrangimento, pois era uma carpintaria que estava a operar, cujos ruídos e ocupação do espaço interferiam com o grupo de formação.
- Dado que os PI expressam todos os objetivos do formando, expressam também os objetivos curriculares, como 3 formandos não obtiveram validação da maior parte das UFCD's isso refletiu-se no grau de concretização dos seus PI's e conseqüentemente no grau de Eficácia Global.
- Heterogeneidade dos formandos ao nível dos conhecimentos iniciais, o que exigiu a aplicação de várias estratégias pedagógicas em simultâneo, interferiu 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 curso:

- Dado que esta ação EFA terminou no 1º semestre de 2011 não será possível implementar melhorias, apenas podem retirar-se algumas ilações para futuras ações:
 - 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 heterogêneos e de difíceis comportamentos e, simultaneamente que tenham rigor pedagógico e administrativo para cumprimento de todas as suas obrigações.

5. Taxa de concretização dos objetivos do Projeto de Formação EFA

No Programa de Ação para 2011 foram previstos dezassete objetivos operacionais, concretizaram-se totalmente **nove e meio (56%)**.

- Seis objetivos não se concretizaram – três prendem-se diretamente 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 objetivo concretizou-se a 50% - relativamente à satisfação com o desempenho dos formadores, os formandos revelaram 99% de satisfação e o Chefe de Projeto 77% - note-se que há critérios diferentes na avaliação de ambas as partes.

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 objetivo o reforço da qualificação da população adulta ativa, contribuindo para o desenvolvimento das suas competências e aumento das suas qualificações.

O facto das ações 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. AÇÕES PREVISTAS e MINISTRADAS

Neste ano executaram-se 29 cursos da candidatura 2010-2011, cada um com 15 formandos, distribuídos por 4 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, entre as 20h e as 23 horas, à exceção de dois que decorreram das 17h às 20h.

Vinte e seis cursos decorreram em quatro dias por semana; dois decorreram em dois dias por semana e um em três dias por semana.

Os locais onde decorreu a formação foram: Sta. Marta de Penaguião, Peso da Régua, Oliveira – Mesão Frio, Sabrosa e Alijó.

Segue-se a descrição dos dados cronológicos e de execução física das ações de formação decorridas em 2011:

Quadro I – Formação Modular

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 Receção	Peso da Régua	03-01-2011 31-01-2011	17	50h	750h	724h
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 – Atividades 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 receção	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 Receção	Oliveira – Mesão Frio	02-05-2011 30-05-2011	17	50h	750h	714h
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

Quadro I – Formação Modular (cont.)

Código da área formativa/ Nome da UFCD	Local	Início e Fim	Nº de Dias	Nº de Horas	Volume de horas	
					Previsto	Executado
3274 – Primeiros Socorros – Tipos de Acidentes e Formas de Atuação	Oliveira – Mesão Frio	01-06-2011 30-06-2011	17	50h	750h	723h
3523 – Lavandaria e Tratamento de Roupa	Oliveira – Mesão Frio	05-09-2011 03-10-2011	17	50h	750h	750h
3429 – Língua inglesa – Serviço de atendimento, Recepção e Informação Turística	Sta. Marta de Penaguião	06-09-2011 03-10-2011	17	50h	750h	726h
3535 – Ética Profissional e Legislação Laboral	Sabrosa	14-09-2011 15-10-2011	17	50h	750h	717h
3546 - Prevenção e 1º Socorros	Alijó	04-10-2011 29-11-2011	17	50h	750h	736h
3543 - Psicologia da Velhice	Sta. Marta de Penaguião	06-10-2011 04-11-2011	17	50h	750h	750h
756 - Folha de Cálculo	Mesão Frio	10-10-2011 08-11-2011	17	50h	750h	744h
3533 - Recepção e Encaminhamento	Oliveira – Mesão Frio	10-10-2011 08-11-2011	17	50h	750h	671h
3447 – Supervisão e Coordenação do Trabalho no âmbito dos andares, da lavandaria e da recepção	Vila Jusã – Mesão Frio	02-11-2011 30-11-2011	17	50h	750h	707h
767 – Internet - navegação	Mesão Frio	09-11-2011 23-11-2011	9	25h	375h	375h
4292 - Animação para a 3ª Idade	Sta. Marta de Penaguião	22-11-2011 06-12-2011	9	25h	375h	372h
767 – Internet - navegação	Oliveira – Mesão Frio	28-11-2011 14-12-2011	9	25h	375h	372h
4292 - Animação para a 3ª Idade	Alijó	06-12-2011 30-12-2011	9	25h	375h	375h
TOTAL				1325h	19875h	19362h

4. EXECUÇÃO FÍSICA

4.1 Público-Alvo

Os 29 cursos de formação modular certificada, envolveram 31 formadores e dirigiram-se a 435 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	16	0	0
	M	54	3	0
	Total	70	3	0
25-34	H	26	0	0
	M	117	1	0
	Total	143	1	0
35-44	H	21	0	0
	M	88	2	0
	Total	109	2	0
45-54	H	8	0	0
	M	73	1	0
	Total	81	1	0
> = 55	H	0	0	0
	M	24	1	0
	Total	24	1	0
TOTAL		427	8	0

Quadro III - Distribuição da População, por Habilitação

Habilitações		Aprovado	Desistente	Reprovado
1º Ciclo (4º ano)	H	1	0	0
	M	34	2	0
	Total	35	2	0
2º Ciclo (6º ano)	H	10	0	0
	M	63	1	0
	Total	73	1	0
3º Ciclo (9º ano)	H	27	0	0
	M	107	3	0
	Total	134	3	0
Ensino Secundário	H	34	0	0
	M	150	2	0
	Total	184	2	0
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		427	8	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	32	0	0
	M	219	3	0
	Total	251	3	0
Empregado Por Conta Própria	H	4	0	0
	M	2	0	0
	Total	6	0	0
Desempregado à Procura do 1º Emprego	H	13	0	0
	M	28	2	0
	Total	41	2	0
Desempregado à Procura de Novo Emprego - DLD	H	15	0	0
	M	86	1	0
	Total	101	1	0
Desempregado à Procura de Novo Emprego - Não DLD	H	7	0	0
	M	21	2	0
	Total	28	2	0
TOTAL		427	8	0

ANÁLISE DOS QUADROS II, III, IV

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

- ser maioritariamente feminina – 83,7%;
- ter, predominantemente, idade situada na faixa etária dos “25-34 anos” – 33% e em segundo lugar a faixa dos “35-44 anos” – 25,5%
- ter habilitações, predominantemente ao nível Secundário – 42,8%;
- encontrar-se, maioritariamente, na situação de empregado por conta de outrem – 57,7% - e em segundo lugar desempregados de longa duração – 23%.

4.2 Objetivos Específicos concretizados até ao final de 2011

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Divulgar todos os cursos	<ul style="list-style-type: none"> - Colocaram-se cartazes em locais públicos - Divulgaram-se as ações no site da A2000 - Publicaram-se 28 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 47 por via eletrónica. <p>>> Todas as Atividades foram concretizadas</p>

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>Monitorizar a pontualidade/ Atingir uma taxa de assiduidade igual ou superior a 95%</p>	<ul style="list-style-type: none"> - O formador registou os atrasos, mas não foram significativos - Recolheu-se mensalmente a assiduidade - Criou-se uma base de dados <ul style="list-style-type: none"> - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados 	<p>>> Taxas de assiduidade obtidas por Curso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prevenção e Primeiros Socorros: 95% <ul style="list-style-type: none"> - Atendimento de Clientes na Recepção: 96% - Higienização de Espaços e Equipamentos: 100% - Processador de Texto: 99% - At. Pedag em creches e jardim-de-infância - quotidiano da criança: 97% - Inglesa - Acolhimento e Assistência ao Cliente: 99% - Oficina de Expressão Plástica: 100% <ul style="list-style-type: none"> - Higiene da Pessoa Idosa no Domicilio: 99% - 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: 94% - Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia: 100% <ul style="list-style-type: none"> - 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% <ul style="list-style-type: none"> - Primeiros Socorros - Tipos de Acidentes e Formas de Atuação: 96% - Lavandaria e Tratamento de roupa: 100% - Língua Inglesa – Serviço de receção, Atendimento e Informação Turística: 97% <ul style="list-style-type: none"> - Ética Profissional e Legislação Laboral: 96% - Prevenção e 1º Socorros: 98% - Psicologia da Velhice: 100% - Folha de Cálculo: 99% - Recepção e Encaminhamento – 89% <ul style="list-style-type: none"> - Supervisão e coordenação do trabalho no âmbito dos andares, da lavandaria e da receção: 94% - Internet – navegação: 100%

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>(Cont.) Monitorizar a pontualidade/ Atingir uma taxa de assiduidade igual ou superior a 95%</p>		<p>- Animação para a 3ª Idade – 100% - Internet – navegação: 99% - Animação para a 3ª Idade – 100%</p> <p>>> Taxa Global: 98%</p> <p>>> Todas as Atividades foram Concretizadas</p>
<p>Monitorizar a taxa de desistência dos candidatos selecionados para os cursos</p>	<p>- Definiu-se uma Grelha de critérios para registo da avaliação de seleção</p> <p>- Selecionaram-se os formandos</p> <p>- Comunicou-se aos formandos a decisão de seleção</p> <p>- 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 seleção dos formandos</p> <p>- Criou-se uma base de dados</p> <p>- Inseriram-se os dados</p> <p>- Analisaram-se os dados</p>	<p>>> Por Curso: nº de candidatos selecionados, mas que desistiram quando foram convocados:</p> <p>- Prevenção e Primeiros Socorros: Inscritos – 34 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 9</p> <p>- Atendimento de Clientes na Receção: Inscritos – 25 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 4</p> <p>- Higienização de Espaços e Equipamentos: Inscritos – 21 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 0</p> <p>- Processador de Texto: Inscritos – 25 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 2</p> <p>- Ativ. Pedag em creches e jardim-de-infância - quotidiano da criança: Inscritos – 25 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 0</p> <p>- Língua Inglesa - Acolhimento e Assistência ao Cliente: Inscritos – 29 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 8</p>

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>(Cont.) Monitorizar a taxa de desistência dos candidatos selecionados para os cursos</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Oficina de Expressão Plástica: Inscritos – 44 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 4 - Higiene da Pessoa Idosa no Domicilio: Inscritos – 15 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 0 - Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia: Inscritos – 15 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 0 - 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

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>(Cont.) Monitorizar a taxa de desistência dos candidatos selecionados para os cursos</p>		<ul style="list-style-type: none"> - 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 Atuação: Inscritos – 23 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 4 - Lavandaria e Tratamento de roupa: Inscritos – 16 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 1 - Língua Inglesa – Serviço de recepção, Atendimento e Informação Turística: Inscritos – 30 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 6 - Ética Profissional e Legislação Laboral: Inscritos – 15 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 0 - Prevenção e 1º Socorros: Inscritos – 16 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 0 - Psicologia da Velhice: Inscritos – 20 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 0

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>(Cont.) Monitorizar a taxa de desistência dos candidatos selecionados para os cursos</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Folha de Cálculo: Inscritos – 52 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 5 - Receção e Encaminhamento: Inscritos – 23 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 7 - Supervisão e coordenação do trabalho no âmbito dos andares, da lavandaria e da receção: Inscritos – 17 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 2 - Internet – navegação: Inscritos – 39 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 8 - Animação para a 3ª Idade: Inscritos – 42 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 6 - Internet – navegação: Inscritos – 23 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 6 - Animação para a 3ª Idade Inscritos – 22 Seccionados – 15 Candidatos Desistentes – 4 <p>>> Taxa Global de desistência, no ato da convocatória: 22%</p> <p>>> Todas as Atividades se concretizaram</p>

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>Nota: Para a realização das 29 ações seriam necessárias 435 pessoas, contudo convocaram-se 558, pois 123 desistiram logo ao primeiro contacto, isto é 22% das pessoas selecionadas para a frequência de uma ação desistiram, ainda antes do curso começar. Verifica-se que as pessoas quando se inscrevem, nem sempre refletem 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: 6,7% - Atendimento de Clientes na Recepção: 6,7% - Higienização de Espaços e Equipamentos: 0% - Processador de Texto: 6,7% - Ativ. Pedag em creches e jardim-de-infância - quotidiano da criança: 0% - Língua 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: 6,7% - 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: 6,7% - Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia: 0% - Primeiros Socorros - Tipos de Acidentes e Formas de Atuação: 0% - Lavandaria e Tratamento de roupa: 0%,

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>(Cont.) Ter uma taxa de rescisão inferior a 10%</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Língua Inglesa – Serviço de recepção Atendimento e Informação Turística: 0% - Ética Profissional e Legislação Laboral: 0% - Prevenção e 1º Socorros: 0% - Psicologia da Velhice: 0% - Folha de Cálculo: 0% - Recepção e Encaminhamento – 13,3% - Supervisão e coordenação do trabalho no âmbito dos andares, da lavandaria e da recepção: 6,7% - Internet – navegação: 0% - Animação para a 3ª Idade – 0% - Internet – navegação: 0% - Animação para a 3ª Idade – 0% <p>>> Taxa Global de Rescisões: 1,9%</p> <p>>> Todas as Atividades significativas se concretizaram</p>
<p>Atingir uma taxa de certificação 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 - O chefe de projeto realizou visitas mais regulares 	<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% - Ativ. Pedag em creches e jardim-de-infância - quotidiano da criança: 100% - Língua 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%

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>(Cont.) Atingir uma taxa de certificação de 100%</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Regras Básicas de Nutrição, Higiene, Segurança e Repouso: 100% - Atendimento de Clientes na Recepção: 100% - Ética Profissional e Legislação Laboral: 100% <ul style="list-style-type: none"> - Gestão de Reclamações: 100% - Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia: 100% - Primeiros Socorros - Tipos de Acidentes e Formas de Atuação: 100% - Lavandaria e Tratamento de roupa: 100% - Língua Inglesa – Serviço de recepção, Atendimento e Informação Turística: 100% - Ética Profissional e Legislação Laboral: 100% - Prevenção e 1º Socorros: 100% - Psicologia da Velhice: 100% - Folha de Cálculo: 100% - Recepção e Encaminhamento – 100% - Supervisão e coordenação do trabalho no âmbito dos andares, da lavandaria e da recepção: 100% - Internet – navegação: 100% - Animação para a 3ª Idade – 100% - Internet – navegação: 100% - Animação para a 3ª Idade – 100% <p style="text-align: right;">>> Taxa Global de Certificação: 100%</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 - Criou-se uma base de dados <ul style="list-style-type: none"> - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados 	<p style="text-align: center;">>> Taxa de Satisfação dos formandos com as condições físicas, 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% - Processador de Texto: 100%

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos 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>		<ul style="list-style-type: none"> - Ativ. Pedag em creches e jardim-de-infância - quotidiano da criança: 100% - Língua 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: 93% - 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: 97% - Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia: 95% - Primeiros Socorros - Tipos de Acidentes e Formas de Atuação: 99% - Lavandaria e Tratamento de roupa: 100% - Língua Inglesa – Serviço de receção, Atendimento e Informação Turística: 97% - Ética Profissional e Legislação Laboral: 92% - Prevenção e 1º Socorros: 100% - Psicologia da Velhice: 88% - Folha de Cálculo: 95% - Recepção e Encaminhamento: 100% - Supervisão e coordenação do trabalho no âmbito dos andares, da lavandaria e da receção: 87% - Internet – navegação: 99% - Animação para a 3ª Idade: 100% - Internet – navegação: 100% - Animação para a 3ª Idade: 100%

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
(Cont.)		>> Taxa Global de Avaliação: 98%
<p>Nota: Apesar de o objetivo ter sido alcançado ocorreram respostas de nível 2 "Pouco adequado", relativamente às condições físicas (este ponto avalia 5 itens que multiplicados por 15 formandos dá 75 respostas por curso), nos seguintes locais:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Régua - nestas instalações decorreram 5 cursos que envolveram 75 pessoas e ocorreram 11 respostas de pouca adequação ("espaço" e "mobiliário"), isto é 2,9%. - Mesão Frio – nestas instalações ocorreram 6 cursos, num total de 90 formandos. Em 3 dos cursos ocorreram 14 respostas "Pouco adequado" quanto às Condições Físicas, especificamente nos relativos ao "espaço" e "mobiliário", isto é 3%. - Sabrosa – nestas instalações ocorreu 1 curso, com 4 respostas de "pouco adequado" (mobiliário e luz), 5%. - Sta. Marta de Penaguião – nestas instalações ocorreram 8 cursos, num total de 120 formandos. Em 2 dos cursos ocorreram 11 respostas "Pouco adequado" ("espaço", mobiliário" e em apenas 1 curso surgiram respostas de "pouco adequado" nos 5 itens), isto é 1,8%. <p>A informação não é muito conclusiva, pois relativamente a um mesmo espaço há respostas opostas. De qualquer modo, para além da especificidade de cada avaliador, há a consciência de que alguns cursos têm maior exigência ao nível das condições físicas.</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"> - 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 dos formadores com as condições físicas, 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% - At. Pedag em creches e jardim-de-infância - quotidiano da criança: 100% - Língua Inglesa - Acolhimento e Assistência ao Cliente: 100% - Oficina de Expressão Plástica: 100% - Higiene da Pessoa Idosa no Domicílio: 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%

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>(Cont.) 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"> - 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 Atuação: 100% - Lavandaria e Tratamento de roupa: 100% - Língua Inglesa – Serviço de receção, Atendimento e Informação Turística: 100% - Ética Profissional e Legislação Laboral 100% - Prevenção e 1º Socorros: 100% - Psicologia da Velhice: 100% - Folha de Cálculo: 100% - Receção e Encaminhamento – 100% - Supervisão e coordenação do trabalho no âmbito dos andares, da lavandaria e da receção: 80% - Internet – navegação: 100% - Animação para a 3ª Idade – 100% - Internet – navegação: 100% - Animação para a 3ª Idade – 100% <p>> Taxa Global de satisfação: 99% >> Todas as Atividades 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 - 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: - Houve cursos em que o nº de visitas foi superior ao previsto, eles foram: <ul style="list-style-type: none"> - Prevenção e Primeiros Socorros: 6 - Atendimento de Clientes na Receção: 7 	<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 Receção: 100% - Higienização de Espaços e Equipamentos: 100% - Processador de Texto: 98% - At. Pedag em creches e jardim-de-infância - quotidiano da criança: 100% - Língua Inglesa - Acolhimento e Assistência ao Cliente: 100% - Oficina de Expressão Plástica: 100% - Higiene da Pessoa Idosa no Domicilio: 100%

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<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"> - Higienização de Espaços e Equipamentos: 7 - Processador de Texto: 6 - Ativ. Pedag em creches e jardim-de-infância - quotidiano da criança: 6 - Língua 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: 6 - 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 Atuação: 6 - Lavandaria e Tratamento de roupa: 6 - Língua Inglesa – Serviço de recepção, Atendimento e Informação Turística: 6 - Ética Profissional e Legislação Laboral: 4 - Psicologia da Velhice: 6 - Folha de Cálculo: 7 - Recepção e Encaminhamento – 6 - Supervisão e coordenação do trabalho no âmbito dos andares, da lavandaria e da recepção: 7 - Internet – navegação: 4 - Animação para a 3ª Idade: 5 - Internet – navegação: 4 <p>Apenas em 3 cursos isso não se verificou:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Higiene da Pessoa Idosa na Domicilio: 2 - Prevenção e 1º Socorros: 2 - Animação para a 3ª Idade: 2 	<ul style="list-style-type: none"> - Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia: 97% - Supervisão e Coordenação do trabalho no âmbito de Andares, Atendimento e Recepção: 98% - 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 Atuação: 100% - Lavandaria e Tratamento de roupa: 98% - Língua Inglesa – Serviço de recepção, Atendimento e Informação Turística: 97% - Ética Profissional e Legislação Laboral: 100% - Prevenção e 1º Socorros: 93% - Psicologia da Velhice: 100% - Folha de Cálculo: 98% - Recepção e Encaminhamento – 98% - Supervisão e coordenação do trabalho no âmbito dos andares, da lavandaria e da recepção: 96% - Internet – navegação: 98% - Animação para a 3ª Idade – 100% - Internet – navegação: 98% - Animação para a 3ª Idade – 100% <p style="text-align: right;">>> Taxa Global: 99%</p> <p style="text-align: right;">>> Todas as Atividades se concretizaram</p>

Nota: no que se refere às vistas de acompanhamento ultrapassou-se o previsto. Somente nos cursos realizados em Alijó é que não se ultrapassou o número, mas manteve-se o contacto com os formadores e com as entidades envolvidas, via telefone.

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>Nota: A taxa de avaliação do Apoio Prestado ultrapassou o previsto, contudo, houve algumas respostas de nível "Pouco Adequado" principalmente no item "Pagamento de subsídio" – sobre o qual a A2000 não tem qualquer responsabilidade, e no "apoio técnico" – estas ocorreram apenas no primeiro semestre, pois no segundo implementou-se com maior cuidado a medida.</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, dos formadores, com o apoio prestado pela A2000, 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% - Ativ. Pedag em creches e jardim-de-infância - quotidiano da criança: 100% - Língua 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 Atuação: 100% - Lavandaria e Tratamento de roupa: 100% - Língua Inglesa – Serviço de receção, Atendimento e Informação

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>(Cont.) Obter 95% de respostas de satisfação “níveis 3 e 4” dos formadores, relativamente ao apoio prestado pela A2000</p>		<p>Turística: 100%</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ética Profissional e Legislação Laboral: 100%- Prevenção e 1º Socorros: 100% - Psicologia da Velhice: 100% - Folha de Cálculo: 100% - Receção e Encaminhamento: 100% - Supervisão e coordenação do trabalho no âmbito dos andares, da lavandaria e da receção: 100% - Internet – navegação: 100% - Animação para a 3ª Idade: 100% - Internet – navegação: 100% - Animação para a 3ª Idade: 100% <p>>> Taxa Global: 100%</p> <p>>> Todas as Atividades se concretizaram</p>
<p>Obter 95% de avaliação de desempenho do formador, realizada pelos formandos e chefe de projeto e a autoavaliação</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Selecionaram-se 17 formadores, recorrendo à bolsa de formadores da A2000 - Estabeleceu-se uma Grelha de Critérios de avaliação para a seleção 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: 93,5% * Av. Chefe de Projeto: 86,4% * Autoavaliação da formadora: 86,9% - Atendimento de Clientes na Receção: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 99,4% * Av. Chefe de Projeto: 100% * Autoavaliação da formadora: 100% - Higienização de Espaços e Equipamentos: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 90,3% * Av. Chefe de Projeto: 90,9% * Autoavaliação da formadora: 84,2% - Processador de Texto: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 99,4% * Av. Chefe de Projeto: 100% * Autoavaliação da formadora: 100%

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>(Cont.) Obter 95% de avaliação de desempenho do formador, realizada pelos formandos e chefe de projeto e a autoavaliação</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Ativ. Pedag em creches e jardim-de-infância - quotidiano da criança: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 100% * Av. Chefe de Projecto: 100% * Autoavaliação da formadora: 100% - Inglesa - Acolhimento e Assistência ao Cliente: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 99,4% * Av. Chefe de Projeto: 100% * Autoavaliação da formadora: 78,9% - Oficina de Expressão Plástica: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 99,4% * Av. Chefe de Projeto: 100% * Autoavaliação da formadora: 100% - Higiene da Pessoa Idosa no Domicilio: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 100% * Av. Chefe de Projeto: 72,7% * Autoavaliação da formadora: 84,2% - Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 100% * Av. Chefe de Projeto: 100% * Autoavaliação da formadora: 92,1% - Supervisão e Coordenação do trabalho no âmbito de Andares, Lavandaria e Receção: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 85,1% * Av. Chefe de Projeto: 90,9% * Autoavaliação da formadora: 94,7% - Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia:

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>(Cont.) Obter 95% de avaliação de desempenho do formador, realizada pelos formandos e chefe de projeto e a autoavaliação</p>		<ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 100% * Av. Chefe de Projeto: 100% * Autoavaliação da formadora: 100% - Regras Básicas de Nutrição, Higiene, Segurança e Repouso: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 98,8% * Av. Chefe de Projeto: 100% * Autoavaliação da formadora: 100% - Atendimento de Clientes na Recepção: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 74,5% * Av. Chefe de Projeto: 90,9% * Autoavaliação da formadora: 100% - Ética Profissional e Legislação Laboral: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 100% * Av. Chefe de Projeto: 81,8% * Autoavaliação da formadora: 78,9% - Gestão de Reclamações: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 82,5% * Av. Chefe de Projeto: 90,9% * Autoavaliação da formadora: 94,7% - Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centros de Dia: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 100% * Av. Chefe de Projeto: 90,9% * Autoavaliação da formadora: 94,7% - Primeiros Socorros - Tipos de Acidentes e Formas de Atuação: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 89,1% * Av. Chefe de Projeto: 100% * Autoavaliação da formadora: 100%

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>(Cont.) Obter 95% de avaliação de desempenho do formador, realizada pelos formandos e chefe de projeto e a autoavaliação</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Lavandaria e Tratamento de roupa: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 92,1% * Av. Chefe de Projeto: 100% * Autoavaliação da formadora: 78,94% - Língua Inglesa – Serviço de receção, Atendimento e Informação Turística: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 98,7% * Av. Chefe de Projeto: 100% * Autoavaliação da formadora: 89,4% - Ética Profissional e Legislação Laboral: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 92,7% * Av. Chefe de Projeto: 42,1% * Autoavaliação da formadora: 100% - Prevenção e 1º Socorros: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 100% * Av. Chefe de Projeto: 100% * Autoavaliação da formadora: 68,4% - Psicologia da Velhice: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 99,3% * Av. Chefe de Projeto: 100% * Autoavaliação da formadora: 100% - Folha de Cálculo: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 89,6% * Av. Chefe de Projeto: 100% * Autoavaliação da formadora: 94,7% - Receção e Encaminhamento: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 87,4% * Av. Chefe de Projeto: 100% * Autoavaliação da formadora: 63%

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>(Cont.) Obter 95% de avaliação de desempenho do formador, realizada pelos formandos e chefe de projeto e a autoavaliação</p>	<p>>> Todas as Atividades se concretizaram</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisão e coordenação do trabalho no âmbito dos andares, da lavandaria e da receção: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 78,5% * Av. Chefe de Projeto: 90,9% * Autoavaliação da formadora: 84,2% - Internet – navegação: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 86% * Av. Chefe de Projeto: 100% * Autoavaliação da formadora: 89,4% - Animação para a 3ª Idade: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 100% * Av. Chefe de Projeto: 100% * Autoavaliação da formadora: 100% - Internet – navegação: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 78,7% * Av. Chefe de Projeto: 100% * Autoavaliação da formadora: 100% - Animação para a 3ª Idade: <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 90,9% * Av. Chefe de Projeto: 100% * Autoavaliação da formadora: 94,7% >> Taxa da Av. de Desempenho efetuada pelos formandos: 93,2% >> Taxa da Av. de Desempenho efetuada pelo Chefe de Projeto: 94% >> Taxa Global da Av. de Desempenho (Soma das Avaliações dos formandos e do Chefe de Projeto) 93,6%

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>Nota: 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 95.4% de respostas de satisfação de nível “3 e 4” e nenhuma de insatisfação 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 objetivos do curso, para estabelecerem uma relação pedagógica assente na objetividade 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% - Ativ. Pedag em creches e jardim-de-infância - quotidiano da criança: 100% - Língua Inglesa - Acolhimento e Assistência ao Cliente: 100% - Oficina de Expressão Plástica: 100% - Higiene da Pessoa Idosa no Domicílio: 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 Atuação: 100% - Lavandaria e Tratamento de roupa: 100% - Língua Inglesa – Serviço de receção, Atendimento e Informação Turística: 99% - Ética Profissional e Legislação Laboral: 87%

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>(Cont.) 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"> - Prevenção e 1º Socorros: 100% - Psicologia da Velhice: 100% - Folha de Cálculo: 94% - Receção e Encaminhamento: 99% - Supervisão e coordenação do trabalho no âmbito dos andares, da lavandaria e da receção: 89% - Internet – navegação: 100% - Animação para a 3ª Idade: 100% - Internet – navegação: 100% - Animação para a 3ª Idade: 100% <p style="text-align: center;">>> Taxa Global: 99%</p> <p style="text-align: center;">>> Todas as Atividades se concretizaram</p>
<p>Nota: O objetivo concretizou-se, pois apenas 1% das respostas relativas à avaliação dos Métodos e Técnicas Pedagógicas foram de pouca adequação.</p>		
<p>Na avaliação de impacto (um ano após o término do curso), 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 Dezembro/2010, o que envolveu 15 cursos, 156 pessoas (218 ex-formandos). Foram contactados telefonicamente todos os ex-formandos, o que significa que responderam 100% dos ex-formandos. - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados 	<p style="text-align: center;">>> Taxa de utilidade Global: 100% Todos os ex-formandos referiram que os conteúdos ministrados nas formações foram úteis.</p> <p style="text-align: center;">>> Todas as Atividades se concretizaram</p>
<p>Obter uma taxa de 30% de respostas de aplicabilidade no local de trabalho, dos conhecimentos adquiridos 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 156 pessoas (218 ex-formandos) via telefone - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados 	<p style="text-align: center;">>> Taxa de aplicabilidade no local de trabalho, dos conhecimentos adquiridos na formação: 54,9%</p> <p style="text-align: center;">>> Todas as Atividades se concretizaram</p>

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>Monitorizar os motivos da não aplicabilidade dos conhecimentos, após um ano do término do curso</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Alterou-se o questionário - Aplicaram-se os questionários - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados 	<p>No 1º semestre o questionário aplicado não tinha a questão necessária para averiguar os motivos da não aplicabilidade dos conhecimentos adquiridos.</p> <p>No 2º semestre alterou-se o questionário e, no caso de resposta de não aplicabilidade questionou-se o Porquê, em 29% de respostas de não aplicabilidade, 25% referiram que os conteúdos eram desadequados à sua atividade profissional, 4% referiram "outras razões" para não aplicarem os conteúdos na sua profissão.</p>
<p>Nota:</p> <p>No 1º semestre de 2011 quando se analisaram os dados verificou-se que 40% dos ex-formandos que estavam a trabalhar consideraram que os conhecimentos tiveram aplicabilidade na sua profissão, mas ficou por saber porque é que 60% não aplicou os conhecimentos, então alterou-se o questionário para averiguar as razões da não aplicabilidade.</p> <p>No 2º semestre 69% considerou a formação aplicável na sua profissão, e 2% (uma pessoa) não respondeu. Assim, dos restantes 29%, 25% considerou que os conteúdos eram desadequados à sua atividade profissional.</p> <p>No 1º semestre ficou a dúvida sobre as razões da aplicabilidade e levantou-se a hipótese de ter a ver com o facto de algumas pessoas não trabalharem na área da formação frequentada. Com a alteração implementada no questionário verificou-se em parte essa hipótese, por isso o principal critério de seleção dos formandos, atualmente, é "desempenhar funções na área formativa" em que se inscreveu.</p>		
<p>Obter uma execução física do projeto de 95%</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Execução do projeto aprovado em candidatura - Ministrar a formação cumprindo todos os requisitos da DGERT <ul style="list-style-type: none"> - Inserção dos dados no SIIFSE - Inserção dos dados no SIGO - 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 de 2011: 97,4%</p> <p>>> Todas as Atividades se concretizaram</p>
<p>Obter uma execução financeira do projeto de 95%</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Inseriram os dados no SIIFSE - Constituiu-se Dossier Contabilístico para cada curso - Executou-se o projeto tal como previsto em candidatura 	<p>>> Taxa Global de Execução Financeira: 64,6%</p> <p>>> Todas as Atividades se concretizaram.</p>

4.3 Análise das Desistências/Rescisões/Reprovações

- Ocorreram 8 desistências, nas quais os formandos alegaram motivos pessoais diversos.

4.4 Constrangimentos e Melhorias específicos da Tipologia 2.3

4.4.1 Constrangimentos

- Em 2011 não se fizeram sentir constrangimentos, apenas na área das “**Condições Físicas**” das salas de formação da Régua e Oliveira surgiram respostas de “Pouco adequado” no que se refere ao Mobiliário. Na verdade, não se sabe exatamente ao que se referiam, pois o mobiliário era novo.
- Na sala de formação de Vila Jusã, os formandos referiam que a sala era muito gelada.
- A execução física apesar de cumprir a meta, não alcançou os 100% pois há sempre faltas e ocorreram 8 desistências. Por sua vez a execução financeira ficou aquém da meta, pois algumas despesas diluíram-se no global dos projetos da A2000 e realizou-se uma gestão parcimoniosa e equilibrada.

4.4.2 Melhorias

As quatro melhorias propostas no Relatório e Contas de 2010 foram implementadas. Uma delas - “Introdução de um objetivo de avaliação de respostas de insatisfação, nos questionários aplicados aos clientes” - não foi diretamente 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 de 2010 mudou-se de instalações na Régua, pois considerou-se que os formandos tinham razão ao apontar algumas limitações nas anteriores. Em 2011, não se entende quais as razões das respostas de “pouco adequado”, apesar de não ser um valor significativo, pois os espaços os mobiliários eram novos, contudo fica o alerta, para posteriores averiguações.

- **Execução Financeira**

Face a uma previsão de custos a dois anos de distância, há circunstâncias imprevisíveis, contudo fica o alerta para ponderar o imprevisto.

5. Taxa de concretização dos objetivos do Plano de Ação

No Programa de Ação para 2011 foram previstos 16 objetivos operacionais, concretizaram-se 14 (87,5%), alguns dos quais até superaram o previsto.

- O objetivos não concretizados prendem-se com o seguinte:
 - O objetivo relativo ao grau de satisfação com o desempenho dos formadores, que ficou a 1% da concretização da meta, pois 93,2% dos formados ficaram satisfeitos e o Chefe de Projeto obteve um grau de satisfação de 94%, com esse desempenho,.
 - A execução financeira também ficou aquém do previsto (65%).

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 ações de formação que confirmam certificação e/ou a reintegração no mercado de trabalho.

2. AÇÕES PREVISTAS e EXECUTADAS

Este projeto decorreu no 1º semestre de 2011, tendo-se iniciado em 2010, pelo que se previa a realização de:

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

Cada uma das ações teve 15 formandos.

Em 2010 efetuou-se uma candidatura para dar continuidade a este projeto, 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 ações de formação decorridas em 2011:

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 ações iniciaram-se em 2010.

4. EXECUÇÃO FÍSICA

4.1 Público-Alvo

As ações realizadas direcionaram-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 ação, num total de 15 mulheres.
- **Toxicodependentes em recuperação, que frequentaram 4 ações**, num total de 21 pessoas. Cada ação teve 15 formandos, mas como de ação para ação houve alguns desistentes que foram substituídos, o total de pessoas foi 21.

Assim, as 6 ações 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
Inativos – 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

Em 2011, frequentaram o projeto 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, inativos 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 Objetivos Específicos Concretizados

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Divulgar boas práticas dos cursos	- Publicaram-se 2 notícias sobre as atividades das ações no site e na Newsletter da A2000	>> Objetivo cumprido
Até Junho de 2011 preparar o início de um novo projeto	---	Não houve candidaturas ao POPH, pelo que não se iniciou nenhum novo projeto.
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 ação:</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 Atividades 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 ação:</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 Atividades 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 ação:</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%

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos 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 Atividades se concretizaram
<p>Nota: Num total de 90 formandos, 2 rescindiram e 2 não foram certificados o que fez 96% de certificação do Projeto.</p>		
Monitorizar a utilidade da formação ministrada, até 1 ano após a formação	----	Ainda não fez um ano.
Obter 95% de respostas de satisfação (níveis "3" e "4") dos formandos, na avaliação das condições físicas de formação, até Julho de 2011	<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 	>> Taxa de satisfação, por ação: <ul style="list-style-type: none"> - 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 Atividades 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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 ação: <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% >> Taxa Global de Satisfação: 100% >> Todas as Atividades se concretizaram

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos 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 ação:</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 Atividades 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, o qual 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 ação e por Avaliador:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informática II <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 85% * Av. Chefe de Projeto: 95% * Autoavaliação das formadoras: 92% - Informática III <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 95% * Av. Chefe de Projeto: 95% * Autoavaliação das formadoras: 92% - Informática IV <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 96% * Av. Chefe de Projeto: 100% * Autoavaliação da formadora: 100% - Informática V <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 99% * Av. Chefe de Projeto: 100% * Autoavaliação da formadora: 68%

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos 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 ação 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 Projeto: 67% * Autoavaliação das formadoras: 58% - Gestão Doméstica <ul style="list-style-type: none"> * Av. Formandos: 99% * Av. Chefe de Projeto: 91% * Autoavaliação 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 Projeto: 88% <p style="text-align: center;">>> Taxa Global: 90%</p> <p style="text-align: center;">>> Todas as Atividades se concretizaram</p>
<p>Nota:</p> <p>O objetivo não se concretizou, isto é, o desempenho global dos 11 formadores não alcançou 95% de respostas de nível "ótimo".</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 efetuada pelo Chefe de Projeto, no curso "O Corpo como Instrumento de ..." uma das formadoras obteve "zero" resposta de nível "ótimo", foram todas de nível "adequado". No curso de "Gestão Doméstica" uma das formadoras obteve 82% de respostas de nível "ótimo". <p>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 ação:</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 Atividades se concretizaram</p>

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos 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 ação:</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 Atividades se concretizaram</p>
<p>Nota: Não ocorreram respostas de insatisfação, por parte dos formadores.</p>		
<p>Obter uma execução física, do projeto, de 95% até Julho de 2011</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Executou-se o projeto tal como previsto em candidatura - Inseriram-se os dados no SIIFSE e no SIGO - Atualizou-se e Constituíram-se Dossiers Técnico-Pedagógicos 	<p>>> Taxas obtidas por ação:</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 Atividades se concretizaram</p>
<p>Obter uma execução financeira do projeto de 95%, até Julho de 2011</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Executou-se o projeto 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 Atualizaram-se Dossiers Contabilísticos - Efetuaram-se os Reembolsos - Efetuou-se o Pedido de Pagamento de Saldo 	<p>>> Taxa Global de Execução Financeira: 85%</p> <p>>> Todas as Atividades se concretizaram</p>
<p>Nota: A execução financeira não despendeu todo o valor previsto, pois dado que outros projetos decorreram em simultâneo as despesas de funcionamento diluíram-se pelos vários projetos.</p>		

4.3 Análise das Desistências/Rescisões

- Neste semestre ocorreram duas rescisões que se prenderam com o fato 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 reflete 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, no 1º semestre.

Dado que este Projeto terminou no 1º semestre de 2011, as melhorias detetadas apenas servirão de alerta para futuras ações: assim, face às características da população a atenção na seleção 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 objetivos do Plano de Ação

No Programa de Ação para 2011 foram previstos catorze objetivos operacionais, mas apenas 13 se podiam concretizar, pois a avaliação de impacto é realizada um ano após a conclusão dos cursos. Assim, desses 13 objetivos concretizaram-se totalmente dez (77%).

Três objetivos não se concretizaram:

- “Taxa de Satisfação dos formandos e do Chefe de Projeto com o desempenho dos formadores” não se concretizou, pois apesar de não terem ocorrido respostas de insatisfação, em duas ações as respostas dividiram-se entre o “Adequado” e o “Ótimo”.
- “Aprovação da candidatura” efetuada em 2010 não se cumpriu, pois o POPH não aprovou, apesar de se ter reclamado.
- A “Execução financeira” também ficou aquém do previsto, pois a gestão rigorosa dos valores permitiu que as despesas se dilúsem e se poupasse.

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 ações 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 atividade no mercado de trabalho.

2. AÇÕES PREVISTAS e MINISTRADAS

Em 2011 ministrou-se, tal como previsto, formação em três áreas:

- Serviços Pessoais e à Comunidade
- Serviços de Hotelaria e Restauração
- Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade

Do ano de 2010 provinham 28 formandos que se encontravam em fases diferentes do percurso formativo, pelo que foram criados 13 percursos formativos de continuidade e em Julho de 2011 iniciou-se um curso novo, todos expressos em candidatura e a decorrer em Sta. Marta de Penaguião.

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.

Em 05/08/2011 realizou-se um 2º Pedido de Alteração à candidatura para preencher as outras duas vagas provenientes das rescisões ocorridas.

Todas as ações de formação, cujo percurso formativo previsto 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 frequentaram a FPCT (Formação Prática em Contexto de Trabalho), ou seja que totalizavam as 2900 horas de formação durante 2011 foram reunidos numa turma e frequentaram formação em sala, apenas uma vez por mês - nos restantes dias realizam FPCT.

Os formandos que iniciaram formação entre Janeiro e Março de 2010 frequentaram formação em sala uma vez por semana.

Os formandos que iniciaram formação durante o ano de 2011 só frequentaram formação em sala.

Segue-se a descrição dos dados cronológicos e de execução física, das ações de formação decorridas durante 2011:

Quadro I – Ações 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	742h	742h	742h
6- Serviços Pessoais e à Comunidade V	2	03/01/2011 18/10/2011	174	1041h	2082h	2058h
7- Serviços de Hotelaria e Restauração II	1	03/01/2011 28/11/2011	201	1203,5h	1203,5h	1170,5h
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	221	1326h	1326h	1323h
10- Serviços Pessoais e à Comunidade VI	4	03/01/2011 30/12/2011	221	1326h	5304h	4674h
11- Serviços Pessoais e à Comunidade VII	4	03/01/2011 30/12/2011	221	1326h	5304	4656h
12- Serviços Pessoais e à Comunidade VIII	3	03/01/2011 30/12/2011	221	1326h	3978h	3219h
13- Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	7	03/01/2011 30/12/2011	221	1326h	9282h	9252h
14- Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade	11 (1)	01/07/2011 30/12/2011	101	606h	6666h	6654h
15- Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade (2)	1	01/04/2011 30/12/2011	161	966h	966h	966h

Quadro I – Ações de Formação (dados cronológicos e de exequibilidade) (cont.)

Cursos	Formandos abrangidos	Início e Fim	Nº de Dias	Horas Monitoradas	Volume Previsto	Volume Executado
16- Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade ⁽²⁾	1	09/05/2011 30/12/2011	142	852h	852	852h
Total	41		2461	14764h	40960h	38045h

(1) Em candidatura estavam previstos 9 formandos porém existiu a necessidade de proceder a duas substituições.

(2) 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 14 ações previstas em Plano de Ação e 2 ações 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 16 ações envolveram 41 formandos.

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

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 turmas/cronogramas, conforme a similitude dos percursos.

4. EXECUÇÃO FÍSICA

4.1 Público-Alvo

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

Como já se referiu neste ano realizaram-se 16 ações, o que fez um total de 41 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 etária	Transitados de 2010		Admitidos em 2011		Desistências/rescisões	
	M	F	M	F	M	F
15-19	6	3	3	0	0	0
20-24	3	2	0	0	0	1

Quadro II - Distribuição da População, por faixa etária (cont.)

Escala etário	Transitados de 2010		Admitidos em 2011		Desistências/rescisões	
	M	F	M	F	M	F
25-34	1	5	6	3	0	2
35-44	0	3	0	1	0	1
45-49	0	1	0	0	0	0
Total	10	14	9	4	0	4

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	1	0	1	0	1
1º ciclo	0	2	3	2	0	1
2º ciclo	3	1	3	2	0	2
3º ciclo	7	6	2	0	0	0
Secundário	1	3	0	0	0	0
Total	11	13	8	5	0	4

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	8	9	3	0	2
Auditiva	2	1	0	1	0	1
Musc-esq	0	2	0	0	0	1
F. G. Sens.	0	2	0	0	0	0
Total	11	13	9	4	0	4

Análise dos Quadros II, III, IV

O grupo de 41 formandos que frequentou esta Tipologia de Intervenção foi muito heterogéneo, os seus elementos possuíam idades compreendidas entre os 16 e os 45 anos; com escolaridade distribuída pelos vários níveis, entre o analfabetismo (7%) e o ensino Secundário (10%), com

problemas diversos, distribuídos por quatro classes nosológicas, com predomínio da deficiência intelectual.

Este Projeto Formativo comportou 28 indivíduos que transitaram de 2010 para 2011, para conclusão das 2900 horas do seu percurso formativo.

Assim, em termos mais específicos, o grupo de formandos que frequentou formação durante 2011, caracterizou-se por:

- 29% dos elementos ter idade compreendida entre os 15-19 anos, 15% dos elementos com idade compreendida entre 25-24 anos, 42% dos elementos com idade compreendida entre 25-34 anos, 12% dos elementos com idade compreendida entre os 35-44 anos e 2% dos elementos com idade compreendida entre os 45-49 anos.
- Haver predomínio, ao nível da escolaridade, do 3º Ciclo - 37% - e em 2º lugar o 2º Ciclo – 27%.
- Haver predomínio, em ambos os sexos, da Deficiência Intelectual – 76% - e em 2º lugar, a Deficiência Auditiva - 12%.

4.2 Objetivos Específicos Concretizados

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>Divulgar o Projeto</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Publicaram-se na Newsletter 14 notícias elaboradas pelos formandos e 1 elaborada por técnicos - Enviaram-se emails para divulgação - Realizaram-se 8 contactos presenciais - Estabeleceram-se 16 contactos telefónicos; - Divulgou-se o projeto através de cartazes e panfletos afixados em locais públicos - Criou-se um portefólio do projeto 	<p>>> Objetivo cumprido</p>

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>Até Julho de 2011, preparar o início de um novo curso</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Registou-se no SIIFSE a data de início do curso - Divulgou-se a ação junto da Segurança Social, Escolas, Centros de Saúde, IEFP e comunidade em geral - Selecionaram-se os formandos - Prepararam-se os documentos e material necessário ao início do curso 	<p>>> Objetivo cumprido</p>
<p>Atingir uma taxa de assiduidade dos formandos de 95%</p>	<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: 95%</p> <p>>> Todas as atividades foram concretizadas</p>
<p>Obter uma taxa de rescisão de contratos de formação inferior a 14%</p>	<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>>> Taxa de rescisão: 10%</p> <p>Durante o ano ocorreram quatro rescisões.</p>
<p>Nota: No caso específico das quatro rescisões foram realizados 9 contactos telefónicos com os significativos; duas visitas domiciliárias; 2 contactos com a GNR e 1 acompanhamento para a Psicóloga.</p>		

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Obter 95% de taxa de certificações	<ul style="list-style-type: none"> - Avaliou-se os formandos - Inseriu-se os dados na base - Analisaram-se os dados 	>> Taxa de certificação: 100%
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 - Analisaram-se os dados 	>> Taxa de Integração: 44%
<p>Nota: Terminaram a formação, neste ano, 9 formandos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - um finalizou formação e emigrou, segundo a mãe, encontra-se empregado, porém não nos apresentou, tal como solicitado, fotocópia do contrato de trabalho. - dois não ficaram integrados porque não quiseram suspender o subsídio mensal vitalício; - dois não realizaram contrato de trabalho. 		
Obter 90% de respostas de satisfação (nível "3" e "4") dos formandos, na avaliação das condições físicas de formação		<p>>> Taxa de Satisfação: 95%</p> <p>>> Todas as atividades foram concretizadas</p>
Obter 95% de respostas de satisfação (nível "3" e "4") dos formandos, relativamente ao apoio prestado pela A2000	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicaram-se os questionários - Inseriram-se os dados na base - Analisaram-se os dados 	<p>>> Taxa de Satisfação: 95%</p> <p>>> Todas as atividades foram concretizadas</p>
Obter 100% de respostas de satisfação (nível "3" e "4") na avaliação do desempenho do formador		<p>A Avaliação do Formador é realizada pelos Formandos e pelo Chefe de Projeto.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Taxa de Satisfação dos formandos: 98% - Taxa de Satisfação do Chefe de Projeto: 100%

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Obter 100% de respostas de satisfação (nível "3" e "4") na avaliação do desempenho do formador	>> Todas as atividades foram concretizadas	>> Taxa de Global de Satisfação: 99%
		>> Melhorias Atender às atividades pedagógicas no sentido de enquadrarem todos os formandos.
<p>Nota: Ocorreram algumas respostas de insatisfação relativamente ao desempenho do formador, nomeadamente nos itens "Comunicação dos objetivos da Unidade", "Avaliação e comunicação dos resultados aos formandos", "Adequação das atividades Pedagógicas". Há formandos que devido às suas limitações não conseguem apreender toda a informação sobre os objetivos, nem entender a abrangência de uma avaliação pelo que na avaliação não se lembram desses momentos. Relativamente à adequação das atividades pedagógicas, como os grupos foram bastante heterogéneos é possível que alguns formandos não se tenham enquadrado totalmente em algumas das atividades.</p>		
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 atividades 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 atividades foram concretizadas
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"> - Adotou-se a metodologia do Tema devida/Questão Geradora/Atividades Integradoras: trabalharam-se 3 temas de vida - Realizaram-se 8 reuniões Pedagógicas com a participação dos clientes - Aplicaram-se os questionários - Inseriram-se os dados na base - Analisaram-se os dados 	>> Taxa de Satisfação: 97%

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Obter 95% de respostas de satisfação das entidades de FPCT com o serviço da A2000	<ul style="list-style-type: none"> - Realizaram-se 528 acompanhamentos aos 20 formandos em FPCT - Aplicaram-se os questionários - Inseriram-se os dados na base - Analisaram-se os dados 	>> Taxa de Satisfação: 100%
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 	>> Taxa de Satisfação: 100%
Obter 90% de respostas de satisfação dos formandos com o local de FPCT	<ul style="list-style-type: none"> - Procedeu-se ao levantamento de expectativas face à FPCT com todos os formandos que iniciaram FPCT em 2011 - Aplicaram-se os questionários - Inseriram-se os dados na base - Analisaram-se os dados 	>> Taxa de Satisfação: 94%
Realizar 40 prospeções 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 prospeção 	<ul style="list-style-type: none"> - Realizaram-se 30 prospeções de mercado - 20 formandos realizaram FPCT
Nota:		
Apenas se realizaram 30 prospeções de mercado porque não houve necessidade de mais, pois os 20 formandos adaptaram-se aos locais de FPCT, pelo que não foram precisas mais prospeções.		
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>>> Objetivo atingido em 90%</p> <p>Dos 41 PI's, 4 não foram realizados até 2 meses após o contrato de formação.</p>
Nota:		
4 PI's 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. Isto ocorreu no 1º semestre, pois no 2º houve uma maior preocupação em implementar as melhorias propostas.		

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>Obter uma taxa de Eficácia dos PI's de 70%</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Promoveram-se as ações previstas nos PI's - Monitorizaram-se semestralmente 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: 64 Acompanhamentos a significativos (inclui visitas domiciliárias, atendimentos em Gabinete e contactos telefónicos); 4 avaliações psicológicas; 113 atendimentos psicológicos; 4 acompanhamento a serviços; 528 acompanhamentos de FPCT (inclui visitas e contactos telefónicos) 	<p>>> Taxa de Eficácia dos PI's: 81%</p>
<p>Na Avaliação de Impacto, obter uma taxa de utilidade dos conteúdos ministrados de 95%</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Contactaram-se os ex-formandos - Aplicou-se os questionários - Inseriram-se os dados na folha de cálculo - Analisaram-se os dados 	<p>>> Taxa de utilidade dos conteúdos ministrados: 75%</p>
<p>Nota: Dos 4 formandos que finalizaram formação à um ano, apenas 1 referiu que os conteúdos ministrados não lhe foram úteis.</p>		
<p>Obter um taxa de 70% de aplicabilidade no local de trabalho, dos conhecimentos adquiridos na formação pelos formandos empregados</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Contactaram-se os ex-formandos - Aplicou-se os questionários - Inseriram-se os dados na folha de cálculo - Analisaram-se os dados 	<p>Não se aplica.</p>

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Monitorizar os motivos da Não- Aplicabilidade dos conhecimentos		
<p>Nota: Nenhum dos quatro formandos que finalizou formação à um ano ficou integrado, logo não podem aplicar os conhecimentos adquiridos.</p>		
Após um ano do termo da formação obter uma taxa de integração de profissional de 70%	<ul style="list-style-type: none"> - Contactaram-se os ex-formandos - Aplicou-se os questionários - Inseriram-se os dados na folha de cálculo - Analisaram-se os dados 	>> Taxa de integração: 0%
<p>Nota: Nenhum dos quatro formandos que finalizou formação à um ano ficou integrado.</p>		
Obter uma execução física de 95%	<ul style="list-style-type: none"> - Executou-se o projeto tal como previsto em candidatura - Ministrou-se formação cumprindo todos os requisitos da DGERT - Realizaram-se 11 reuniões de equipa - Realizaram-se 120 briefings - Realizaram-se 4 reuniões com formandos. - Constituiu-se dossier Técnico-Pedagógico - Inseriram-se os dados no SIIFSE - Realizaram-se dois pedidos de alteração. 	<p>>> Taxa de Execução Física: 93%</p> <p>>> Todas as atividades foram concretizadas</p>
<p>Nota: Os formandos que rescindiram, apesar de terem sido substituídos, criam sempre um período de ausência que implica um défice de horas de formação.</p>		
Obter uma execução financeira de 95%	<ul style="list-style-type: none"> - Executou-se o projeto tal como previsto em candidatura - Inseriram-se os dados no SIIFSE - Constituiu-se o Dossier Contabilístico - Efetuaram-se os Reembolsos 	>> Taxa de Execução Financeira: 110,5%

4.3 Análise das Desistências/Rescisões

Durante o ano de 2011 desistiram quatro 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 atos. Passaram várias semanas e considerou-se uma desistência.
- Uma 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.
- Uma rescindiu contrato, pois não auferia bolsa de formação e optou por ficar em casa não valorizando a FPCT como uma hipótese de integração profissional.
- Uma teve proposta de integração, porém para a entidade poder candidatar-se aos apoios do IEFP, a formanda tinha de estar inscrita como desempregada pelo que rescindiu para poder ser integrada.

4.4 Constrangimentos e Melhorias específicos da Tipologia 6.2

4.4.1 Constrangimentos

Os fatores 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 implementadas no 1º 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 as melhorias propostas e implementadas referem-se apenas às áreas que estão ao alcance da A2000.

No Relatório Semestral propuseram-se 5 melhorias, das quais, apenas 3 foram implementadas no 2º semestre:

- Ocorreu um maior rigor do 1º para o 2º semestre na realização dos PI's no prazo máximo de 2 meses após o início da formação. Para tal, a equipa definiu estratégias de observação/avaliação mais concretas com aqueles formandos que apresentavam maiores dificuldades.
- Melhorou-se a articulação entre a equipa técnica de modo a que todos tivessem conhecimento dos objetivos dos PI's, e não só o Gestor de Caso, para que todos contribuíssem para a eficácia dos mesmos. Tal foi concretizado nos briefings.
- 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 proteção também é menor, daí algum desconforto com esta nova experiência e circunstâncias envolventes. Durante o 2º semestre, enquanto os formandos estavam em formação em sala, existiu sempre um espaço para exporem as suas dúvidas, dificuldades e vitórias. Nestes dias o TAI também se encontrava na instituição para poder falar mais proximamente com os formandos sobre o desenrolar da FPCT.

Não se concretizaram as seguintes melhorias previstas no relatório semestral:

- Privilegiar o contacto presencial como modo de divulgação do projeto, pois os elementos da equipa tiveram algumas limitações de tempo.
- Relativamente à execução financeira, esta começou a ultrapassar o previsto no 1º semestre, mas não se conseguiu superar.

5. Taxa de concretização dos objetivos do Plano de Ação

No Programa de Ação para 2011 foram previstos vinte e três objetivos operacionais e concretizaram-se totalmente catorze objetivos.

- **Dois objetivos ficaram a cerca de 2% da meta proposta:**
 - "Obter 100% de respostas de satisfação (nível "3" e "4") na avaliação do desempenho do formador", em que o resultado foi de 99%.
 - "Obter uma execução física de 95%", em que o resultado foi de 93%.
- **Quatro objetivos não se concretizaram:**
 - "Realizar os PI's dos formandos, até 2 meses após o contrato de formação", em 41 PI's, 4 não foram realizados nos primeiros dois meses de formação.
 - "Obter 70% de integrações profissionais dos formandos que concluíram em 2011", o resultado obtido foi de 44%.
 - "Obter uma execução financeira de 95%", o resultado obtido foi de 110,5%.
 - "Após um ano do termo da formação obter uma taxa de integração de profissional de 70%", o resultado obtido foi de 0%, pois nenhum dos 4 formandos que terminaram, em 2010, foram integrados.

- **Três objetivos não se aplicaram, pois dependiam da concretização de um terceiro que não se verificou:**
 - “Na Avaliação de Impacto, obter uma taxa de utilidade dos conteúdos ministrados de 95%”,
“Obter uma taxa de 70% de aplicabilidade no local de trabalho, dos conhecimentos adquiridos na formação pelos formandos empregados” e “ Monitorizar os motivos da Não-Aplicabilidade dos conhecimentos”, estes objetivos não se puderam avaliar, pois os formandos que terminaram em 2010 não foram integrados, logo os referidos itens não se puderam avaliar.

Assim, dos vinte e três objetivos possíveis concretizaram-se 70% e 10% concretizaram-se em elevado grau, pelo que pode dizer-se que 80% dos objetivos foram alcançados.

**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 Projeto “4Quality” que reuniu um conjunto de atividades direcionadas 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. AÇÕES PREVISTAS/ EXECUTADAS E CRONOGRAMA

Este Projeto supunha 5 fases.

No mês de Janeiro decorreu o final da Fase 5 e a continuidade da Fase 1 que foi transversal a todo o Projeto.

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

Segue-se a caracterização dos 26 elementos que participaram em alguma das ações 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 Diretos 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 Diretos 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 Diretos 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 Diretos 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 Direção,
- 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 objetivos da A2000, não foram envolvidos no processo EQUASS.

Saliente-se que no mês de Janeiro se efetuou 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 Objetivos Específicos Concretizados

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

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Obter a Certificação Qualidade da A2000	<ul style="list-style-type: none"> - Preparou-se a Auditoria: realizaram-se ações 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 ações de mobilização - Implementou-se o Plano de Desenvolvimento da Qualidade - Realizaram-se 2 sessões de Consultoria - Realizaram-se ações de divulgação - Reuniões de equipa. 	<p>>> Todas as Atividades previstas foram concretizadas</p> <p>- Comprovadas pelo Relatório de consultadoria e pelos Registos das ações e presenças</p>
Mobilizar e envolver os Clientes e Significativos	<ul style="list-style-type: none"> - Realizaram-se 4 Ações de esclarecimento - Realizaram-se 3 Reuniões - Monitorização de todos os PI's 	<p>>> Todas as Atividades previstas foram concretizadas</p> <p>- Comprovadas pelo Relatório de consultadoria e pelos PI's assinados</p>

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Mobilização e envolvimento dos Parceiros	<ul style="list-style-type: none"> - Realizaram-se 3 Reuniões - Ações de divulgação dos serviços da A2000, da Missão, das Políticas, dos princípios - Redefinição, com maior objetivação, de 4 parcerias 	<p>>> Todas as Atividades previstas foram concretizadas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprovadas pelo Relatório de consultadoria e pelos Registos dos contactos realizados
Divulgar o Projeto	<ul style="list-style-type: none"> - Publicaram-se 2 artigos na Newsletter da A2000 e 1 nos jornais regionais, sobre a Certificação 	<p>>> Objetivo concretizado</p>
Execução Financeira	<ul style="list-style-type: none"> - Constituição de Dossier Contabilístico - Processamento das atividades contabilístico-financeiras 	<p>>> Taxa de Execução Financeira do Projeto (dado que o projeto terminou neste semestre): 102,72%</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.

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 objetivos do Plano de Ação

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

Este Projeto concluiu-se em Janeiro. A certificação EQUASS foi atribuída no dia 9 de Fevereiro.

As recomendações do auditor foram as seguintes:

- A Organização pode descrever mais claramente o envolvimento dos clientes nos serviços e sua revisão.
- A organização deve clarificar, nos relatórios de gestão, as barreiras ao acesso e à continuidade dos serviços.
- A organização deve implementar métodos para assegurar o uso de todos os campos dos formulários que são usados na planificação e monitorização dos serviços prestados para os clientes.
- A organização poderia melhorar o sistema de avaliação, definindo claramente metas para cada colaborador.

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 socioeconómico 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 atividade na área da carpintaria.

2. AÇÕES PREVISTAS e EXECUTADAS

A Empresa de Inserção iniciou, em 2010, um novo ciclo, reduzindo o seu efetivo e mantendo a sua atividade em Banduge, concelho de Sta. Marta de Penaguião, durante todo o ano de 2011.

Devido a questões económicas no segundo semestre a Direção decidiu extinguir a Empresa de Inserção da A2000 – InSercarp-Carpintaria, pelo que foi determinado que não se renovariam contratos de trabalho nem se integrariam novos elementos em formação. Desta forma, algumas das ações previstas não foram executadas tendo em conta a diminuição progressiva do número de elementos.

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. Face à decisão de extinção no segundo semestre de 2011, o ciclo de formação/profissionalização deixou de ser cumprido, isto é, com o término dos contratos de profissionalização não ocorreu substituição dos profissionalizandos.

A Empresa funcionou cinco dias por semana, das 8.30h às 17.30 horas, num total de 8 horas diárias.

4. EXECUÇÃO FÍSICA

4.1 Público-Alvo

A Empresa de Inserção comportou 5 elementos no máximo e teve, até Fevereiro, um responsável que geria o grupo de formandos e profissionalizandos, o qual rescindiu contrato. Este número foi diminuindo gradualmente ao longo do ano, com o término dos contratos de profissionalização.

A InSerCarp-Carpintaria, cujo objetivo é a integração de pessoas desempregadas e em situação de desfavorecimento ⁽¹⁾ face ao mercado de trabalho, foi gerida, até Fevereiro, por um colaborador da A2000. Assim sendo, em 2011 operaram na empresa, com os termos de contratos, um total de 7 pessoas:

- 2 elementos terminaram o 2º contrato de profissionalização;
- 1 elemento frequentou formação – entrou em substituição de um elemento que terminou a frequência na Empresa de Inserção no primeiro semestre, porém não estabeleceu o primeiro contrato de trabalho por opção;
- 1 elemento terminou o 1º contrato de profissionalização, mas o seu contrato não foi renovado por decisão da extinção da Empresa de Inserção;
- O responsável pela carpintaria rescindiu o contrato de trabalho, em comum acordo com a A2000.
- 2 elementos transitaram para 2012 com o segundo contrato de profissionalização.

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 2º 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.

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

A 31 de Dezembro, dos 7 elementos acima retratados, permaneciam integrados na Empresa de Inserção 2, 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	0	0	0	0	0	0	0	0
	M	0	0	0	0	0	0	0	0
C/ Contrato Trabalho	H	1	0	1	0	1	0	0	0
	M	1	0	0	1	0	1	0	0
Total		2	0	1	1	1	0	0	0

Neste quadro verifica-se que, os 2 elementos integrados na Empresa de Inserção, ambos com o 2º contrato de trabalho, um é mulher e o outro homem.

4.2 Objetivos Específicos Concretizados no ano de 2011

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos 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 - Participou-se na Feira Social de Mesão Frio e na Feira Cultural de Santa Marta de Penaguião - Realizaram-se objetos para venda ao público - Publicaram-se anúncios nas 12 Newsletters publicadas neste semestre - Foi criada uma loja online com os produtos/obras efetuados e com os serviços disponíveis e também divulgado na página do Facebook 	<p>>> Objetivo não concretizado</p> <p>Porém, os serviços foram divulgados junto dos empreiteiros locais e nas feiras, apresentando o cartão de contacto ou o folheto de divulgação dos serviços.</p> <p>>> Todas as atividades previstas foram concretizadas</p>
Ministrar Formação em contexto de trabalho nos dias úteis de 2011	<ul style="list-style-type: none"> - Estabeleceu-se um contrato de formação - Elaborou-se um Plano de Inserção com um novo formando - Realizou-se formação tecnológica/profissional em contexto real de trabalho - Prestou-se apoio ao nível social e familiar quando solicitado - Efetuaram-se registos de acompanhamento 	<p>>> Objetivo concretizado</p> <p>>> Todas as atividades previstas foram concretizadas</p>

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados/ Melhorias a Implementar
<p>Monitorizar a aquisição de competências dos formandos e profissionalizando na Formação em Contexto de Trabalho</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Produziram-se obras de carpintaria - 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"> - Todos (profissionalizando/formando) mantiveram os resultados na avaliação de competências. <p>>> Todas as atividades 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 7 sessões de formação de desenvolvimento pessoal e social, 14 reuniões individuais e 25 visitas de acompanhamento 	<p>>> Objetivo concretizado</p> <p>As sessões de formação pessoal e social foram cumpridas a 35%; no entanto, as visitas de acompanhamento, bem como as reuniões individuais com os elementos do grupo substituíram as sessões, o que torna o objetivo totalmente cumprido.</p> <p>>> Todas as atividades previstas foram concretizadas</p>
<p>Nota:</p> <p>Das 20 sessões de formação pessoal e social previstas cumpriram-se apenas 7 (35%). A saída dos colaborador e profissionalizando, sem que tenha ocorrido a sua substituição, acrescidos de uma baixa médica, do gozo de férias e da colocação de um profissionalizando numa empresa com vista a uma integração no mercado de trabalho, levaram a que na oficina estivessem em média 2 pessoas o que não justificava a realização de sessões de formação. Acordou-se com a equipa a alteração deste plano e, em vez disso, realizam-se apenas visitas de acompanhamento à InSerCarp-Carpintaria, onde foram discutidas as problemáticas pessoais e sociais, bem como referenciados e explorados os conteúdos planeados no plano de formação: gestão de conflitos, ergonomia no trabalho, higiene no trabalho, primeiros socorros / acidentes de trabalho; definição de um projeto de vida e técnicas de procura de emprego. No final do ano encontravam-se ao serviço dois elementos – um da área administrativa e outro na carpintaria, o qual finalizou as obras em curso com a ajuda de um carpinteiro.</p>		
<p>Celebrar 100% de contratos de trabalho aos formandos de 2011</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Acompanhou-se e avaliou-se um formando durante a fase de formação 	<p>Apesar da decisão de extinção da Empresa, proporcionou-se ao formando a concretização de um contrato de trabalho, porém por motivos de saúde ele não aceitou.</p> <p>Considera-se o objetivo concretizado, pois a proposta de contrato foi realizada pela A2000.</p>
<p>Renovar 100% dos 2ºs contratos de trabalho aos profissionalizando</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Renovaram-se dois contratos de trabalho com profissionalizando no primeiro semestre, não foi renovado um contrato, no segundo semestre. - Realizaram-se 7 reuniões no sentido de integrar no mercado 	

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados/ Melhorias a Implementar
Renovar 100% dos 2^{os} contratos de trabalho aos profissionalizandos	normal de trabalho os profissionalizandos com o 2 ^o contrato de trabalho - Estabeleceu-se um protocolo com uma Carpintaria de Vila Real para um profissionalizando efetuar uma experiência em mercado de trabalho	>> Objetivo concretizado a 66,6%
Nota: Em 2011 previu-se a renovação de 3 contratos de profissionalização, mas no segundo semestre, por decisão de extinção da empresa não foi renovado o contrato de trabalho de um profissionalizando.		
Aplicar um sistema de incentivos para a assiduidade	- Recolheu-se a assiduidade mensalmente - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados - Aplicou-se o sistema de incentivos	>> Objetivo concretizado Porém, apenas um profissionalizando alcançou, no segundo semestre, os 100% de assiduidade.
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	>> Taxa de faltas injustificadas: 0,8% O único formando de 2011 faltou um dia.
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	>> Taxa de faltas justificadas: 8,1% O único formando esteve doente por um período significativo de tempo.
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	>> Taxa de faltas injustificadas: 0,7% Um dos profissionalizandos por escassez de transportes e dificuldades na gestão económica faltou múltiplas vezes.
Obter uma taxa de faltas justificadas dos profissionalizandos igual/inferior a 0,5%	- Recolheu-se a assiduidade mensalmente - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados	>> Taxa de faltas justificadas: 6,6 >> Percentagem de faltas: ➤ Justificadas: 1,2% ➤ Baixa: 2,5% ➤ Seguro: 1,6% ➤ Nojo: 0,5% >> Taxa de assiduidade: 93,4%
Nota: A taxa de assiduidade ficou muito aquém do previsto, visto que a percentagem por "baixa médica", "seguro" e "justificações por doença" foram muito elevadas. Estes três motivos traduziram-se num total de 55 dias no ano de 2011.		

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados/ Melhorias a Implementar
<p>Nota: Ocorreu uma alteração no questionário a aplicar aos formandos da Empresa de Inserção, pelo que os itens de avaliação aqui apresentados não são os mesmos expressos no Plano de Ação para 2011, mas são similares.</p>		
Obter 90% de respostas de satisfação (níveis "3" e "4") dos formandos relativamente às condições físicas		>> Taxa de satisfação: 100%
Obter 90% de respostas de satisfação (níveis "3" e "4") dos formandos relativamente aos aspetos pedagógicos	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicou-se o questionário de avaliação - Inseriram-se os dados - Analisaram-se os dados 	>> Taxa de satisfação: 100%
Obter 90% de respostas de satisfação (níveis "3" e "4") dos formandos relativamente ao apoio da A2000	>> Todas as atividades foram concretizadas	>> Taxa de satisfação: 100%
Obter 90% de respostas de satisfação (níveis "3" e "4") dos formandos relativamente à avaliação global		>> Taxa de satisfação: 100%
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 	>> Taxa de satisfação: 91,7% >> Resultados obtidos Satisfaz plenamente: 37,5% Satisfaz: 54,2% Satisfaz pouco: 8,3% Não satisfaz: 0%
Obter 90% de respostas de satisfação (níveis "3" e "4") dos profissionalizandos relativamente às condições de trabalho	>> Todas as atividades foram concretizadas	>> Taxa de satisfação: 94,4% >> Resultados obtidos Satisfaz plenamente: 33,3% Satisfaz: 61,1% Satisfaz pouco: 5,6% Não satisfaz: 0%

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados/ Melhorias a Implementar
Obter 90% de respostas de satisfação (níveis "3" e "4") dos profissionalizando 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>>> Taxa de satisfação: 81,5%</p> <p>>> Resultados obtidos</p> <p>Satisfaz plenamente: 27,8%</p> <p>Satisfaz: 53,7%</p> <p>Satisfaz pouco: 3,7%</p> <p>Não satisfaz: 0%</p> <p>Não respondeu: 1,9%</p>
Obter 90% de respostas de satisfação (níveis "3" e "4") dos profissionalizando relativamente à realização pessoal	<p>>> Todas as atividades foram concretizadas</p>	<p>>> Taxa de satisfação: 90%</p> <p>>> Resultados obtidos</p> <p>Satisfaz plenamente: 13,3%</p> <p>Satisfaz: 76,7%</p> <p>Satisfaz pouco: 6,7%</p> <p>Não satisfaz: 3,3%</p>
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>>> Taxa de satisfação: 100%</p> <p>>> Resultados obtidos:</p> <p>Muito satisfeito: 42,9%</p> <p>Satisfeito: 57,1%</p> <p>Pouco satisfeito: 0%</p> <p>Nada satisfeito: 0%</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>>> Taxa de satisfação com classificação de nível "3" e "4": 100%</p> <p>Resultados obtidos:</p> <p>Satisfaz plenamente: 39%</p> <p>Satisfaz: 61%</p> <p>Satisfaz pouco: 0%</p> <p>Não satisfaz: 0%</p>
Implementar o Plano de recuperação financeira	<ul style="list-style-type: none"> - Recolheu-se mensalmente os valores da faturação, apresentando à equipa para acompanhar 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 objetos para venda - Decidiu-se extinguir a carpintaria por falta de fluxo financeiro. 	<p>Resultados obtidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Supressão da despesa com transportes - Diminuição das despesas com pessoal - Venda de artigos nas feiras sociais e culturais. - Divulgação da loja online
<p>Nota:</p> <p>Apesar de terem sido implementadas algumas medidas, durante 2011, que permitiram diminuir as despesas, como a produção foi reduzidíssima, aquelas não foram suficientes para promover lucro na Empresa de Inserção.</p>		

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados/ Melhorias a Implementar
Monitorizar o percurso profissional dos ex-profissionalizados após o término do contrato com a InSerCarp	<ul style="list-style-type: none"> - Contactou-se o elemento de 2011 que terminou há mais 6 meses - Inseriram-se os dados na base de dados - Analisaram-se os dados 	<p>O profissionalizando foi contactado e encontra-se desempregado por falta de oferta.</p> <p>>> Todas as atividades previstas foram concretizadas</p>
Monitorizar as razões da não integração dos ex-profissionalizados no mercado de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> - Contactou-se o elemento de 2011 que terminou há mais 6 meses - Inseriram-se os dados na base de dados - Analisaram-se os dados 	<p>O profissionalizando tem concorrido às ofertas de emprego do concelho, no entanto, a sua idade avançada já não permite a realização de alguns trabalhos pelo que fica na maioria dos casos automaticamente eliminado.</p> <p>>> Todas as atividades previstas foram concretizadas</p>

4.3 Análise das Desistências/Rescisões

Durante o ano de 2011 saíram da Empresa de Inserção 5 elementos:

- Em Fevereiro/2011 procedeu-se à rescisão do contrato de trabalho do responsável da carpintaria, por mútuo acordo;
- Em Abril/2011 e em Novembro/2011, dois profissionalizados concluíram o 2º contrato de trabalho, terminando a sua frequência na Empresa de Inserção;
- Em Agosto/2011 não foi renovado um contrato de trabalho, porque se havia decidido extinguir a Empresa de Inserção;
- Em Outubro/2011 não foi assinado o 1º contrato de trabalho por opção do formando devido a problemas de saúde que o impediam de executar trabalhos de carpintaria;

4.4 Constrangimentos e Melhorias Específicas da INSERCARP

4.4.1 Constrangimentos

- Em termos formativos, 6 meses não é o tempo necessário à preparação de um carpinteiro, pelo que os dois anos e meio de profissionalização possibilitam a experiência fundamental para a aquisição de conhecimentos, verificando-se que a produtividade da Empresa fica, desta forma, comprometida. Assim que um elemento mostra maior produtividade, termina o seu ciclo na Empresa, iniciando-se um novo ciclo com um novo elemento. Este facto abalou, desde sempre, a produtividade e estabilidade da Empresa.
- É de salientar que, no ano de 2011, diversos foram os fatores que concorreram para não concretização dos objetivos operacionais. Por um lado, a saída do responsável da carpintaria fomentou não só a desorganização do trabalho, mas também a difícil aquisição e avaliação de competências dos elementos da equipa limitando assim a concretização de objetivos como

“monitorizar a aquisição de competências dos formandos e profissionalizando na Formação em Contexto de Trabalho” ou da medida de melhoria proposta no relatório semestral de divisão dos elementos em grupos de trabalho, visto que a orientação técnica foi reduzida. Por outro lado, a decisão de extinção da Empresa de Inserção veio criar instabilidade na Empresa visto que a concretização de objetivos passou a ser considerada, pelos elementos da equipa, como uma tarefa infrutífera. A consequente diminuição dos elementos da equipa, que entretanto foram terminando a sua frequência na Carpintaria, levou a que objetivos como “ministrar formação em sala” tenha sido completamente substituída por visitas de acompanhamento aos formandos/profissionalizando na Empresa.

- Consequentemente, o envolvimento de cada elemento na orientação para os resultados e para os objetivos da Carpintaria foi muito baixa, refletindo-se também no número de faltas dadas e no fraco investimento na angariação de clientes e/ou manutenção dos existentes.
- A taxa de assiduidade foi muito inferior ao esperado devido a uma baixa médica e uma baixa por acidente de trabalho por parte de dois profissionalizando. A maioria das faltas injustificadas devem-se a questões adversas aos formandos/profissionalizando e à Empresa de Inserção, como é o caso dos transportes.
- A loja online colocada em operacionalização no segundo semestre do ano não teve o sucesso pretendido, embora fossem regularmente enviadas as novidades ou promoções através do correio eletrónico para a mailing list da A2000;
- O “portefólio” com as obras que a Empresa foi realizando foi difícil de manter atualizado, devido ao escasso número de obras que são efetuadas;
- As dificuldades financeiras crescentes da população em geral repercutem-se na quantidade de serviços prestados pela Empresa e, consequentemente, nos resultados financeiros da mesma.

4.4.2 Melhorias

- Visto que a Empresa de Inserção será encerrada no primeiro semestre do ano de 2012, o trabalho a desenvolver na Carpintaria pretende-se que seja no sentido da passagem de uma Empresa de Inserção apoiada pelo IEFP para uma Empresa privada com fins lucrativos. Desta forma, o objetivos propostos para 2012 continuarão rigorosos, mas mais abrangentes.
- Implementar um plano de reestruturação e recuperação da Empresa, sem o apoio do IEFP, angariando um carpinteiro profissional que se responsabilize pela Carpintaria e a torne uma empresa privada com fins lucrativos;
- Cumprir a Formação em Contexto de Trabalho até à data da extinção da InSerCarp-Carpintaria.
- Monitorizar, até ao encerramento da Carpintaria como Empresa de Inserção, todas as obras efetuadas.
- Devem ser realizadas visitas de acompanhamento quinzenal com ambos os profissionalizando, no sentido de gerir tarefas e orientá-los ao nível da formação pessoal e profissionalmente com o objetivo de planear um projeto de vida a cumprir na reta final do seu percurso na Empresa de Inserção.
- Efetuar a avaliação de satisfação dos clientes assim que for terminada a obra.

- Continuar a estabelecer diligências para inserção dos dois profissionalizados (em 2º contrato de trabalho) no mercado real de trabalho.

5. Taxa de concretização dos objetivos da Empresa de Inserção

No Programa de Ação para 2011 foram previstos 24 objetivos operacionais e concretizando-se 17 objetivos (71%).

- Não se concretizaram 6 objetivos: 5 prendiam-se com a assiduidade e o 1 foi consequência da decisão de encerramento da Empresa de Inserção. Os motivos foram já citados.

Em suma: os objetivos não concretizados, apesar dos esforços da A2000, prenderam-se com comportamentos dos elementos da empresa e com a crise do mercado externo, isto é, motivos que não dependeram diretamente da ação da A2000.

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 objetivo 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 objetivo do Gabinete Psicossocial – GPS.

2. AÇÕES PREVISTAS

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

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

- **2º Grupo: Ações dirigidas especificamente às Crianças e Jovens**
 - Férias Ativas 2011

- **3º Grupo: Ações dirigidas especificamente a Jovens com Deficiência – Programa de Estimulação e Inserção Social**
 - Área de Trabalhos Oficinais
 - Área das Expressões
 - Área das A.V.D.
 - Área da Atividade Física
 - Área Digital

- **4º Grupo: Ações de apoio à comunidade em geral**
 - Desenvolvimento comunitário

3. CRONOGRAMA

Este serviço é planeado anualmente de acordo com a disponibilidade financeira dos parceiros, assim iniciou no dia 2 de Janeiro e terminou em Dezembro/2011.

4. EXECUÇÃO FÍSICA

4.1 Público-Alvo

Neste ano foram atendidos 5 públicos distintos:

➤ **Famílias (12 agregados)**

- Beneficiaram, durante o ano de 2011, de acompanhamento direto 12 agregados familiares, 3 dos quais em situação em follow-up. Nove agregados familiares eram beneficiários de RSI e a Equipa de RSI informou que seriam os seus técnicos a efetuar o acompanhamento, pelo que desde o início do ano não se interveio nestes agregados, embora em caso de necessidade e solicitação dos mesmos foram efetuadas algumas diligências.

➤ **Crianças e jovens (44)**

- 44 crianças frequentaram a ação “Férias ativas” que decorreu nas férias do Verão.

➤ **Pessoas com deficiência grave (11)**

- O grupo não ultrapassou os 10 elementos por sessão. Foi incluído em Setembro uma pessoa com trissomia 21, no entanto, os seus significativos não permitiram a sua continuidade por receio quanto ao meio de transporte disponível.

➤ **Idosos (33)**

- 33 idosos frequentam o Espaço de Convívio em Medrões.

➤ **Comunidade em geral (107 atendimentos)**

- Atendimento semanal realizado na sede das freguesias protocoladas ao público em geral

4.2 Objetivos Específicos Concretizados

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados/ Melhorias a Implementar
Divulgar as atividades do GPS	<ul style="list-style-type: none"> - Criou-se um cartaz informativo para divulgação dos serviços do GPS e colocaram-se em diferentes pontos da localidade, incluindo as freguesias - Realizaram-se 12 artigos de divulgação dos serviços na Newsletter mensal - Divulgaram-se todas as ações desenvolvidas no site, na Newsletter e o Facebook da A2000 	>> Todas as atividades previstas foram concretizadas

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados/ Melhorias a Implementar
<p>Monitorizar a execução das atividades do GPS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Definiu-se o Plano Operacional para 2011 - Conceberam-se e executaram-se as "Ações de sensibilização sobre diferentes temáticas" para os clientes do GPS e abertas à comunidade - Efetuaram-se todos os relatórios de atividades (um por cada ação de sensibilização e o relatório semestral da Oficina dos Sorrisos) - Efetuaram-se visitas domiciliárias, atendimentos em Gabinete, acompanhamentos psicológicos, encaminhamentos, acompanhamento a serviços, atendimentos telefónicos com clientes e parceiros, reuniões com parceiros, atividades lúdico-pedagógicas com pessoas com deficiência e crianças e jovens, atividades ocupacionais com idosos - Inseriram-se os dados na aplicação - Analisaram-se os dados 	<p>>> Serviços prestados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 4 ações de sensibilização: <ul style="list-style-type: none"> - 4 Sessões com o tema "Alimentação saudável e económica" - 4 Sessões com o tema "Educar para o Futuro" - 4 Sessões com o tema "Higiene Positiva" - 4 Sessões com o tema "Cidadão Informado" Um total de 16 sessões com 59 participações ✓ Visitas domiciliárias: 104 ✓ Atendimentos em Gabinete: 244 ✓ Acompanhamento a serviços: 10 ✓ Reuniões com entidades parceiras (SS, Escola, CPCJ...): 8 ✓ Contatos com entidades parceiras: 84 ✓ Reuniões de Equipa: 10 reuniões e 8 briefings ✓ Reuniões com parceiros: 26 ✓ Acompanhamentos Psicológicos / Avaliação psicológica: 33 sessões ✓ Atendimentos telefónicos com clientes e com parceiros: 264 ✓ Atividades lúdico-pedagógicas com pessoas com deficiência: 133 sessões ✓ Atividades lúdico-pedagógicas com crianças e jovens: 108 sessões ✓ Atendimentos nas freguesias parceiras: 107 ✓ Atividades desenvolvidas no espaço de convívio em Medrões: 37 sessões ✓ Sessões de intervenção psicomotor/ psicomotricidade: 62

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados/ Melhorias a Implementar
Obter uma taxa de eficácia dos Planos Individuais de Intervenção (PI's) de 80%	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboraram-se 29 PI (dos indivíduos mais assíduos nas atividades com quem a A2000 tem uma intervenção mais intensa) - Promoveram-se todas as ações previstas nos PI's - Monitorizaram-se todos os PI's realizados de acordo com a Escala de Avaliação do PI <ul style="list-style-type: none"> - Inseriram-se os dados no impresso "cálculo da eficácia do PI" - Analisaram-se os dados por PI e no global 	<ul style="list-style-type: none"> - Taxa de Eficácia dos PI's: 90% - 26 PI's eficazes - 3 PI's não eficazes - Objetivos definidos: 117 - Objetivos cumpridos: 104 - Taxa de objetivos com classificação 1 e 2: 11% - Taxa de objetivos com classificação 3, 4 e 5: 89%
Obter uma taxa de 80% de 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 - Analisaram-se os dados 	<ul style="list-style-type: none"> >> Taxa de competências adquiridas: 70% >> Todas as atividades previstas foram concretizadas
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 na aplicação - Analisaram-se os dados 	<ul style="list-style-type: none"> >> Taxa de participação: 93% porém considera-se o objetivo concretizado >> Todas as atividades previstas foram concretizadas
<p>Nota: A taxa de participação ficou abaixo do esperado, visto que um dos elementos se ausentou com a progenitora por algumas semanas para outra localidade por motivos de saúde desta. Todos os restantes elementos participaram assiduamente, pelo que se considerou o objetivo concretizado, já que a ausência de um elemento se prendeu com razões que lhe foram alheias.</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 >> Todas as atividades previstas foram concretizadas 	<ul style="list-style-type: none"> >> Taxa de satisfação global: 98% ✓ Taxa de satisfação de nível "3" e "4" nas ações de sensibilização: 100% ✓ Taxa de satisfação de nível "3" e "4" relativamente ao "Espaço de Convívio" de Medrões: 96% ✓ Taxa de satisfação de nível "3" e "4" relativamente à "Oficina dos Sorrisos": 94,4% ✓ Taxa de satisfação de nível "3" e "4" relativamente ao "acompanhamento familiar": 100%

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados/ Melhorias a Implementar
Monitorizar a participação dos Parceiros	<ul style="list-style-type: none"> - Estabeleceram-se 3 Protocolos de Parceria, onde se definiu com precisão as funções e tarefas de cada interveniente - Realizaram-se duas reuniões quadrimestrais com os parceiros para apresentação de resultados e redefinição de estratégias - Realizaram-se 26 atas/sínteses de reuniões com os parceiros 	<p style="text-align: center;">>> Os parceiros foram participativos e corresponderam às solicitações.</p> <p style="text-align: center;">>> Todas as atividades previstas foram concretizadas</p>

4.3 Constrangimentos e Melhorias específicos do Gabinete Psicossocial

4.3.1 Constrangimentos

- **Ações dirigidas à família na sua totalidade**

A equipa de RSI efetuou 3 ações semelhantes às desenvolvidas pelo GPS, tendo acontecido que algumas sessões ocorreram no mesmo dia/hora, o que comprometeu a assiduidade dos clientes nas sessões. A última sessão foi divulgada à equipa de RSI, mas não se obteve qualquer encaminhamento;

- Todas as famílias beneficiárias de RSI com acompanhamento de anos efetuado pela A2000 foram transferidas para a equipa de RSI, por comunicação da Técnica Superior de Serviço Social do Serviço Local de Segurança Social, para não existir co-intervenção de duas equipas. Desta forma, os Planos Individuais que foram realizados em Janeiro de 2011, tiveram alta posteriormente, tendo sido, apenas avaliados no relatório semestral;
- A divulgação foi intensificada no segundo trimestre, no entanto não é possível abranger uma grande parte da população.

- **Ações dirigidas especificamente a crianças e jovens**

- Visto ser a primeira vez que foi realizada uma atividade com esta dimensão existiram alguns constrangimentos da equipa técnica, nomeadamente no acréscimo de trabalho; no incumprimento dos prazos estabelecidos para as inscrições, por parte das famílias (visto que as famílias apenas refletem no problema quando ele já existe), bem como dos contratos de participação das crianças (pagamento de almoços, de inscrições...) limitando desta forma a planificação adequada e atempada das atividades a desenvolver com os grupos;
- Para a dinamização das atividades foram requeridos voluntários, no entanto, estes mostraram-se inexperientes e, algumas vezes, limitados nas competências educativas.
- O valor da inscrição mostrou-se insuficiente para suportar as necessidades humanas e físicas para o adequado desenvolvimento da atividade.

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

- O constrangimento financeiro foi o mais sentido, visto que existe necessidade de efetuar o

transporte a quatro elementos para as atividades, sendo que nas férias escolares se transportam mais dois, por não haver transporte compatível com o serviço;

- O grupo é muito heterogéneo e numeroso, o que implica a disponibilidade de pelo menos três técnicos e planeamento de diferentes atividades para os diferentes elementos.

• **Ações de apoio à comunidade em geral**

- O “Espaço de Convívio” desenvolvido em parceria com uma das freguesias e excedeu as expectativas dos parceiros, pelo número elevado de idosos que frequentam o serviço;
- As atividades solicitadas pelos idosos são diversificadas, e tentando atender a este requerimento planeiam-se e executam-se diferentes atividades durante a mesma sessão, o que implica um maior envolvimento da equipa técnica. Durante o ano participaram na conceção e desenvolvimento das atividades todos os elementos da equipa técnica, bem como um voluntário da A2000;
- Não se realizou uma ação de informática com a freguesia de Sever por indisponibilidade do técnico de informática;
- O atendimento psicossocial efetuado nas freguesias não mostra a proficiência esperada, essencialmente por falta de conhecimento dos serviços prestados pelos habitantes na sua freguesia, existindo assim gasto de recursos (humanos e financeiros) desnecessários.

4.3.2 Melhorias

• **Ações dirigidas à família na sua totalidade**

- Foram divulgadas todas as ações nas freguesias do Concelho, na Newsletter, no Site e no Facebook da A2000, ação que deverá ter continuidade em 2012;
- Solicitar aos parceiros (Município, Freguesias e entidades locais de ação social) o encaminhamento de famílias ou indivíduos para os serviços do GPS, se possuem necessidades concordantes com as respostas oferecidas;
- No final de 2011 foi realizado o levantamento de necessidades formativas com os participantes das ações de sensibilização o que permitiu planejar com maior antecedência as ações a ministrar. Foi ainda articulado com os diferentes parceiros (formais e informais), nomeadamente com a Equipa de RSI, o plano de ação efetuado para que não exista o compromisso da população-alvo em sessões semelhantes;
- Reunir com o serviço local de Segurança Social para divulgar as ações do GPS;
- A dinamização das ações será realizada por técnicos especializados em cada área de formação.

• **Ações dirigidas especificamente a crianças e jovens**

- Efetuar um regulamento para as ações a realizar com crianças e jovens;
- Planificar atividades para as interrupções letivas mais curtas (Páscoa e Natal), além das realizadas nas férias de verão.
- Envolver toda a equipa técnica e voluntários experientes na dinamização das atividades;
- Foi conquistado um novo parceiro que também pretende colaborar no desenvolvimento desta atividade;
- O valor da inscrição deverá estar de acordo com as necessidades físicas e humanas.

- **Ações dirigidas especificamente a jovens com deficiência**
 - Promover atividades que fomentem a visibilidade da pessoa com deficiência, participante em ações culturais e recreativas do concelho ou de concelhos limítrofes;
 - Diligenciar no sentido de assegurar o transporte dos elementos através de recursos existentes nas freguesias, como já foi efetuado com um elemento de uma freguesia no segundo semestre de 2011;
 - Apoiar o trabalho efetuado pelos voluntários, facultando informação sobre os clientes que possa promover a mais-valia no seu trabalho e fornecendo a calendarização de atividades mensalmente;
 - Envolver a equipa técnica na dinamização de atividades;
 - Efetuar, no primeiro semestre, uma reunião com os significativos de forma a levantar expectativas, planejar atividades conjuntamente, objetivando o alcance de metas comuns;
 - Solicitar que todos os clientes (significativos) sejam sócios da A2000 no sentido de colaborar nos materiais;

- **Ações de apoio à comunidade em geral**
 - Desenvolver no primeiro semestre a ação de formação de informática, serviço solicitado pela freguesia de Sever, não cumprido em 2011;
 - Divulgar os serviços às freguesias não protocoladas através de correio eletrónico.
 - Já foi angariado um novo parceiro para 2012. No final do ano far-se-á novo contato com as restantes freguesias por forma a angariar novos parceiros;
 - Calendarização antecipada das atividades a desenvolver (espaço de convívio, p/ex.);
 - Divulgação do atendimento psicossocial, através da divulgação na missa dominical, cartões de contato para marcação de atendimento entregues aos parceiros para divulgar na comunidade e cartaz colocado na sede da freguesia;
 - Os Presidentes das Freguesias devem ser contactados mensalmente (por correio eletrónico ou telefonicamente) por forma a obter o feedback das atividades desenvolvidas.

No âmbito das melhorias a implementar, a A2000 tem diligenciado no sentido de ultrapassar os constrangimentos financeiros. Assim, os três protocolos estabelecidos com as Freguesias de S. Miguel de Lobrigos, Sever e Medrões, permitiram parte do financiamento do projeto, juntamente com o da Câmara Municipal de Sta. Marta de Penaguião.

5. Taxa de concretização dos objetivos do Plano de Ação

No Programa de Ação para 2011 foram previstos sete objetivos operacionais, dos quais foram alcançados seis (86%).

- O objetivo que ficou aquém da meta prevista refere-se à aquisição de competências pelas pessoas com deficiência, verificou-se que alguns elementos não conseguiram, por duas razões, uma prende-se com o fato deste grupo ter mais dificuldades em consolidar aprendizagens devido às suas limitações, outra razão relaciona-se com a entrada de 2 novos elementos que ainda se encontram em fase de integração no contexto grupal e na dinâmica das atividades.

8. RESPOSTA SOCIAL “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 ações de natureza preventiva e habilitativa, designadamente do âmbito da educação, da saúde e da ação social.

A 5 de Dezembro/2010 entrou em vigor um novo Acordo com a Segurança Social, lavrado segundo a nova legislação (Decreto-lei n.º 281/2009, de 6 de Outubro), pelo que o trabalho realizado em 2011 seguiu este novo Acordo, onde ficou definido que os concelhos abrangidos pela A2000 seriam Sta. Marta de Penaguião, Peso da Régua, Mesão Frio e Mondim de Basto.

2. AÇÕES PREVISTAS NO PROGRAMA DE AÇÃO

No início do 1º 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 visou melhorar a articulação entre os vários Ministérios envolvidos, concretizando o Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância (SNIPI), no sentido de assegurar as condições facilitadoras do desenvolvimento da criança com deficiência ou em risco de atraso de desenvolvimento; potenciar a melhoria das interações 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, pela A2000, passando de 25 para 30 crianças e estabeleceu-se que a Equipa Local de Intervenção (ELI) seria 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 contratou ainda no 1º semestre, a 50% para a IPI, uma Técnica de Serviço Social, uma Psicóloga e uma Psicomotricista. Os restantes Técnicos adstritos aos Ministérios da Educação e da Saúde foram colocados ao serviço da IPI, no 2º semestre.

A A2000 promoveu um Estágio Profissional na área de Educação de Infância, entre Janeiro e Outubro, por forma a prestar apoio às crianças de risco social e alguns casos mais graves de deficiência, pois percebeu-se que os Educadores do Ministério da Educação apenas seriam colocados no ano letivo de 2011-2012.

3. CRONOGRAMA

A resposta social de Intervenção Precoce na Infância decorreu nos 12 meses do ano. Neste ano apoiou um total de 45 crianças.

4. EXECUÇÃO FÍSICA

4.1 Público-Alvo

A Intervenção Precoce na Infância, segundo o Acordo de Cooperação estabelecido com a Segurança Social, teve como destinatárias 30 crianças, com idade compreendida entre os 0 e os 6 anos, que apresentavam alterações nas funções ou estruturas do corpo que limitavam a participação nas atividades típicas para a respetiva idade e contexto social ou com risco grave de atraso de desenvolvimento, bem como as suas famílias.

Durante este ano de 2011, foram atendidas 45 crianças, pois 9 crianças saíram do Projeto e foram substituídas.

Segue-se a caracterização das crianças abrangidas pela Intervenção Precoce na Infância durante o ano de 2011.

Tipo de Risco	Nº de Crianças que transitaram de 2010	Nº de crianças que saíram	Nº de crianças que entraram	Nº de crianças que transitaram para 2012
Risco Ambiental (envolvência sociocultural)	19	9	0	12
Risco Biológico	5	0	2	3
Risco Estabelecido	6	0	13	21
TOTAL	30	9	15	36

Face a este quadro impõem-se a seguinte explicação: Das 30 crianças que transitaram para 2011, ao longo do ano, foi-se verificando que algumas de risco ambiental e cujas famílias também eram acompanhadas pela CPCJ ou pela equipa de RSI, poderiam ser mantidas em supervisão pela ELI, criando vaga para novas crianças com risco estabelecido. Assim, 6 crianças foram colocadas em regime de supervisão, pelo que o total de crianças abrangidas pela ELI em Dezembro de 2011 era 36, apesar do Acordo de Cooperação ser de 30.

Este Quadro revela ainda que, no final do ano, o risco predominante nas crianças abrangidas pela resposta social era o "Risco Estabelecido" em 58,3%, o que significa que estas crianças possuem um quadro clínico que as acompanhará por toda a sua vida e que se não for compensado por uma intervenção multidisciplinar, poderá constituir-se como um bloqueador do pleno desenvolvimento.

O “Risco Ambiental” (33,3%), está associado frequentemente a problemas de linguagem. O ambiente sociofamiliar carenciado ao nível da estimulação psicomotora e emocional pode ser determinante no desenvolvimento das crianças e impedindo que este ocorra adequadamente e de forma harmoniosa.

O “Risco Biológico” significa que no percurso de vida de 8,3% das crianças existe uma circunstância clínica ou comportamento visível que poderá colocar em risco o seu pleno desenvolvimento.

4.2 Objetivos Específicos Concretizados durante 2011

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados/ Melhorias a Implementar
Divulgar o Projeto	<ul style="list-style-type: none"> - Publicou-se 1 notícia sobre o ponto de situação do projeto nos jornais locais e 13 artigos na newsletter da A2000 	>> Objetivo concretizado
		>> Melhorias <ul style="list-style-type: none"> - Aumentar a Divulgação e esclarecimento junto das entidades dos concelhos limítrofes - Manter a publicação de artigos sobre a temática na Newsletter e site da A2000
Ter uma taxa de 80% de eficácia dos Planos Individuais (PI's)	<ul style="list-style-type: none"> - Em Março elaboraram-se 27 PI's (definiram-se os objetivos de intervenção) cuja avaliação ocorreu no final do 1º semestre - Em Setembro elaboraram-se 33 novos PI's, pois os técnicos da Equipa mudaram - Aplicaram-se os PI's segundo estratégias promotoras do desenvolvimento de competências pessoais e relacionais <ul style="list-style-type: none"> - Avaliaram-se os PI's - Analisaram-se os dados obtidos <ul style="list-style-type: none"> - 15 novos Dossiers Individuais foram constituídos - 29 crianças foram apoiadas por um Educador de Infância - 18 crianças foram apoiadas pela Psicomotricista <ul style="list-style-type: none"> - 45 famílias receberam apoio social - 45 famílias ficaram melhor informadas e com maiores competências para enfrentar os 	Resultados Obtidos com a intervenção em 45 crianças: <ul style="list-style-type: none"> - 60 PI elaborados e aplicados

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados/ Melhorias a Implementar
<p>Ter uma taxa de 80% de eficácia dos Planos Individuais (PI's)*</p>	<p>problemas dos filhos</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 família foi apoiada pela Psicóloga (mãe e filhas), num total de 33 acompanhamentos - 39 avaliações Psicológicas efetuadas pela Psicóloga - Os Técnicos intervieram na dinâmica familiar, para otimização das condições da interação criança/família - 107 visitas domiciliárias foram realizadas pela Técnica de Serviço Social - 104 atendimentos em Gabinete foram realizados pela Técnica de Serviço Social - 296 contactos telefónicos com as famílias foram efetuados pela Técnica de Serviço Social - 238 contactos telefónicos com entidades parceiras e cooperantes foram realizados para encaminhamentos diversos, de forma contínua e articulada, otimizando os recursos existentes e as redes formais e informais de interajuda - 25 reuniões com entidades parceiras e cooperantes foram efetuadas - 10 reuniões de Equipa Técnica da A2000 - 3 reuniões de Equipa Local de Intervenção (ELI) - Adquiriram-se materiais didáticos 	<p>>> Objetivo concretizado</p> <p>>> Taxa de eficácia dos PI no 1º Semestre: 79% Taxa Global de concretização de objetivos: 73%</p> <p>>> Taxa de eficácia dos PI no 2º Semestre: 39% Taxa Global de concretização de objetivos: 49%</p> <p><i>* PI eficaz = quando 70% dos seus objetivos foram atingidos</i></p>
<p>Nota:</p> <p>No 1º semestre a ELI ainda não estava constituída, pelo que operaram apenas os 3 Técnicos da A2000 e uma estagiária na área da Educação.</p> <p>No 2º semestre, em Setembro foram integrados dois Educadores do Ministério da Educação e em Novembro a ELI completou-se com a integração da médica e da enfermeira. Em Outubro saiu a Estagiária de Educação. Face a estas mudanças acompanhadas de mudança dos documentos de registo do SNIPI, os PI foram efetuados de novo. Portanto, a avaliação dos PI, efetuada no final de Dezembro, diz respeito apenas a 3 meses de intervenção da ELI.</p> <p>Assim:</p> <p>Das 31 crianças inscritas na Intervenção Precoce, no 1º semestre:</p> <p>- 4 crianças: não tiveram PI porque não foram intervencionadas por nenhum Técnico da A2000</p>		

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados/ Melhorias a Implementar
<p>- foram intervencionadas por outros organismos, pois necessitavam de intervenções específicas que, dado a ELI não estar constituída não lhas podia oferecer.</p> <p>- 13 crianças: foi efetuado 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 ações a desempenhar pela família.</p> <p>- 14 crianças: foi efetuado PI nas áreas social, educacional e psicomotora. Foi sobre estas que recaiu a avaliação da Eficácia dos PI's, pois houve uma intervenção direta 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> <p>Saliente-se que os objetivos foram definidos para o ano de 2011 e que a avaliação foi realizada a meio, o que justifica a taxa ser inferior ao proposto no Plano de Ação e Orçamento.</p> <p>O não funcionamento da ELI constituiu uma barreira à eficaz intervenção e, conseqüente à concretização dos PI's.</p> <p style="text-align: center;">Face ao exposto entende-se que o objetivo do Plano de Ação se concretizou no 1º semestre, pois alcançou-se mais de 50% do objetivo.</p> <p>Das 36 crianças inscritas na IPI, no 2º semestre:</p> <p>- 3 crianças: não foi realizado o PI porque entraram para a resposta social em meados de Dezembro/2011, logo estão em avaliação.</p> <p>- 6 crianças: foi efetuado o 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 ações a desempenhar pela família.</p> <p>- 27 crianças: foi realizado o PI nas áreas educacional, psicológica e psicomotora. Foi sobre estas que recaiu a avaliação da Eficácia dos PI's, pois houve uma intervenção direta dos Técnicos da A2000.</p> <p>Relativamente a estes 33 PI's, 13 obtiveram um grau de concretização superior a 70% - ou seja 13 PI's revelaram-se eficazes. Assim a taxa global de eficácia dos PI's no seu conjunto (nas áreas educacional, psicológica, social e psicomotora) foi de 39%.</p> <p style="text-align: center;">Atendendo a que os PI's foram definidos para o ano letivo e que esta avaliação está a ocorrer ao fim de um trimestre considera-se positiva, pois alcançou-se mais de um terço da Eficácia dos PI's e 49% dos objetivos foram alcançados.</p>		
<p>Obter uma taxa de 95% de respostas de satisfação (níveis "3" e "4") com o trabalho dos Técnicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Alterou-se o questionário - Aplicou-se o questionário a 27 famílias - Introduziram-se os dados - Analisaram-se os dados 	<p>>> Taxa de satisfação com o trabalho dos Técnicos: 100%</p>

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados/ Melhorias a Implementar
Obter uma taxa de 95% de respostas de satisfação global (níveis "3" e "4"), dos significativos, relativamente ao serviço prestado	<ul style="list-style-type: none"> - Alterou-se o questionário - Aplicou-se o questionário a 27 famílias - Introduziram-se os dados - Analisaram-se os dados 	>> Taxa de satisfação com o serviço prestado: 100%
Obter uma taxa de 76% de respostas de satisfação de nível 4, relativamente às expectativas dos significativos quanto ao serviço prestado	<ul style="list-style-type: none"> - Alterou-se o questionário - Aplicou-se o questionário a 27 famílias - Introduziram-se os dados - Analisaram-se os dados 	>> Taxa de satisfação de nível 4, relativamente às expectativas dos significativos: 89%
Obter uma taxa de 95% de respostas de satisfação (níveis "3" e "4") relativamente à perceção dos significativos quanto à concretização dos objetivos propostos	<ul style="list-style-type: none"> - Alterou-se o questionário - Aplicou-se o questionário a 27 famílias - Introduziram-se os dados - Analisaram-se os dados 	>> Taxa de satisfação relativamente à perceção quanto à concretização dos objetivos: 100%
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação (níveis "3" e "4") relativamente à perceção dos significativos quanto às intervenções/ apoios se permitiram o desenvolviment o de novas competências	<ul style="list-style-type: none"> - Alterou-se o questionário - Aplicou-se o questionário a 27 famílias - Introduziram-se os dados - Analisaram-se os dados 	>> Taxa de satisfação quanto ao desenvolvimento de novas competências: 100%

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados/ Melhorias a Implementar
Obter uma taxa de satisfação (níveis 3 e 4) de 90% relativamente à adequação das atividades em que participou	<ul style="list-style-type: none"> - Alterou-se o questionário - Aplicou-se o questionário a 27 famílias - Introduziram-se os dados - Analisaram-se os dados 	>> Taxa de satisfação relativamente à adequação das atividades: 95%
Obter uma taxa de satisfação (níveis 3 e 4) de 90% relativamente à adequação dos materiais e equipamentos disponibilizados	<ul style="list-style-type: none"> - Alterou-se o questionário - Aplicou-se o questionário a 27 famílias - Introduziram-se os dados - Analisaram-se os dados 	>> Taxa de satisfação relativamente à adequação dos materiais: 100%
Obter uma taxa de 90% de respostas de satisfação (níveis "3" e "4") acerca do grau de informação sobre os serviços disponibilizados pela instituição	<ul style="list-style-type: none"> - Alterou-se o questionário - Aplicou-se o questionário a 27 famílias - Introduziram-se os dados - Analisaram-se os dados 	>> Taxa de satisfação acerca do grau de informação sobre os serviços: 100%

4.3 Constrangimentos e Melhorias específicos da resposta social de IPI

4.3.1 Constrangimentos

No 1º semestre os constrangimentos foram os seguintes:

- o maior constrangimento à prossecução dos objetivos 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 dos Educadores de Infância e conseqüente falta de apoio educativo e descontinuidade no trabalho realizado com as crianças, por um lado, e por outro desarticulação com os organismos da Saúde, face aos apoios a prestar às crianças.
- A Equipa precisava de mais materiais didáticos informáticos e de avaliação do desenvolvimento de crianças multideficientes.

No 2º semestre, a partir de Outubro, a equipa da ELI reuniu pela primeira vez, e ficou constituída pelos seguintes técnicos:

- ✓ 1 Técnica Superior de Serviço Social (a meio tempo);
- ✓ 1 Psicóloga (a meio tempo);
- ✓ 1 Psicomotricista (a meio tempo);
- ✓ 1 Médica (1h/semana);
- ✓ 1 Enfermeira (1h/semana);
- ✓ 1 Psicopedagoga (7h/semana);
- ✓ 2 Educadores de Infância.

No entanto, continuam a sentir-se constrangimentos ao nível da equipa, uma vez que não se consegue dar resposta ao nível da Fisioterapia e da Terapia da Fala. Contudo, o acordo celebrado entre os vários Ministérios está a ser todo ele cumprido.

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 objetivos 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.
- Aquisição de softwares didáticos – como a verba é limitada, este ano foram adquiridos materiais e jogos didáticos para a área da Psicomotricidade (que não tinha nenhum).

5. Taxa de concretização dos objetivos do Plano de Ação

No Programa de Ação para 2011 foram previstos dez objetivos operacionais, os quais se concretizaram totalmente, com a ressalva para a Taxa de Eficácia dos PI's que não atinge a meta proposta, porque esta é uma meta anual e os valores que se apresentam são um relativo ao 1º semestre e outro ao último trimestre do ano. Atendendo a este condicionalismo e, na proporcionalidade, a taxa foi atingida.

Assim, considera-se que se cumpriu 100% dos objetivos.

9. DIVULGAÇÃO

1. FINALIDADE

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

2. AÇÕES PREVISTAS e EXECUTADAS

Tal como o previsto, neste ano publicou-se a Newsletter "Viver e Aprender" mensalmente; atualizou-se o site com as entradas que se considerou necessárias; efetuou-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 direciona-se ao público em geral e aos interessados nas ações da A2000, em particular, pois tem uma área interativa que permite a realização de inscrições para cursos, para sócios, envio de currículos, mails, etc..

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

3.2 Objetivos Específicos Concretizados

Objetivos	Atividades a Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Monitorizar a angariação de novos clientes para os vários projetos 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"> - 952 Pré-inscrições recebidas - 15 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 102 artigos e 12 editoriais - Publicaram-se os artigos - Enviou-se a Newsletter mensal por email 	<ul style="list-style-type: none"> >> Objetivo Concretizado >> Todas as atividades foram executadas, exceto uma
		<ul style="list-style-type: none"> >> Melhoria - Imprimir 50 boletins para distribuir na comunidade – esta atividade estava prevista, mas não foi executada pelos gastos que envolvia

Objetivos	Atividades a Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>Apresentar mensalmente um artigo concebido pelos clientes/ Colaboradores na Newsletter “Viver e Aprender”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Planeou-se com as Equipas dos Projeto os temas da Newsletter para cada Projeto poder conceber o seu artigo - Criaram-se temáticas mensais sobre as quais os colaboradores/clientes se puderam manifestar - Redigiram-se artigos relativos às atividades/ações realizadas no decorrer de cada curso - Publicaram-se os artigos 	<ul style="list-style-type: none"> - Publicaram-se 51 artigos de clientes e 51 artigos dos colaboradores
<p>Aumentar para 1000 endereços recetores da Newsletter</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recolheram-se os contactos - Inseriram-se os contactos na base de dados - Enviaram-se as Newsletters 	<p>>> Neste ano aumentou-se em 187 o Nº de contactos email em base de dados, atingindo 930. Ficou aquém do objetivo por 70 endereços.</p> <p>>> Melhorias Incluir todos os 1955 endereços do facebook na base de dados</p>
<p>Publicar todos os meses artigos na imprensa regional/nacional</p>	<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 - Arquivaram-se as publicações 	<p>>> Resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 Reportagem na TV Porto Canal - 10 notícias em jornais regionais, num total de 18 publicações.
<p>Atualizar mensalmente o site</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Redigiram-se os artigos - Publicaram-se os artigos - Atualizaram-se/Publicaram-se fotos na galeria - Monitorizou-se o n.º de visitantes - Registaram-se as ações realizadas 	<p>>> Resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 5241 visitantes do site provenientes de 16 países (mais 1262 que no ano de 2010), num total de 26204 visualizações (mais 24116 do que no ano de 2010) - Efetuaram-se 46 publicações entre Newsletters, notícias e ofertas de emprego.
<p>Atualizar diariamente o perfil do facebook</p>	<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"> - 2014 amigos do facebook (Estabeleceram-se neste ano 1914 “amizades”) - 12 publicações mensais das Newsletters

Objetivos	Atividades a Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Elaboração de cartazes/ folhetos e Portfólios	<ul style="list-style-type: none"> - Conceberam-se dos cartazes/folhetos referentes às ações/cursos previstos - Afixaram-se os cartazes - Distribuíram-se os folhetos - Compilou-se a informação e conceção do Portfólio de cada curso - Colocou-se no site 2 Portfólios 	<p>>> Resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 8 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 5 eventos dos 6 convites recebidos - 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>>> Objetivo concretizado a 83%</p>
Realizar eventos e festividades	<ul style="list-style-type: none"> - Comemorou-se o aniversário da A2000 - Realizou-se a Festa de final de ano 	<p>>> Objetivo concretizado a 66%</p>
		<p>>> Melhoria Realizar uma Tertúlia aberta à comunidade</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.

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.

No final de 2011, a Freguesia de S. João de Lobrigos decidiu aderir ao serviço do Gabinete Psicossocial a partir de 2012.

Objetivos	Atividades a Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Conceber e Candidatar-se a projetos de âmbito social	<ul style="list-style-type: none"> - Pesquisaram-se 3 novos projetos - Recolheram-se e trataram-se os dados obtidos - Definiram-se novos "Projetos de Intervenção" tendo em conta o diagnóstico realizado 	<p>>> Objetivo concretizado</p> <ul style="list-style-type: none"> - Em Março iniciou-se a atividade "Espaço de Convívio" de Medrões - Apresentou-se candidatura à EDP Solidária, à Entreatuda e ao BPI Capacitar que responderam negativamente
Participar/ Divulgar ações 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 recetividade/participação da comunidade na referida ferramenta de divulgação 	<ul style="list-style-type: none"> - Publicaram-se no perfil do <i>Facebook</i> apenas informações relativas à A2000 <p>>> Melhoria</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pesquisar e publicar conteúdos de relevo de âmbito social, cultural e económico que refletem 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 atualização dos conteúdos do Facebook, a procura de conteúdos de interesse para publicação;
- A participação em todos os eventos, para os quais se recebe convite.

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;
- Manter o facebook e o site atualizados.
- "Definir um Plano Operacional de publicidade e divulgação", não foi realizado, foram definidas apenas estratégias de divulgação que se implementaram neste ano. No final do 1º semestre propôs-se imprimir 50 boletins para distribuir na comunidade, mas tal não se concretizou, por questões económicas.

4. Taxa de concretização dos objetivos da Divulgação

No Programa de Ação para 2011 foram previstos treze objetivos operacionais, tendo-se concretizado totalmente nove (69%), os quatro que não se concretizaram completamente foram:

- Número de endereços recetores da Newsletter, os quais aumentaram, mas não atingiram os 1000 - objetivo concretizado a 93%.
- Participação em eventos – objetivo concretizado a 83%.
- Realização de eventos – objetivo concretizado a 66%.
- Publicação no facebook de artigos provenientes de fontes externas à A2000 – objetivo concretizado a 50%.

Não sendo objetivos determinantes da qualidade da divulgação contribuem para tal.

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 atividades profissionais inovadoras que possam corresponder a áreas de criação e expansão de emprego.

1. AÇÕES PREVISTAS e EXECUTADAS

Em 2011, deu-se a continuidade de um estágio profissional de Serviço Social, cujo término foi 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 direcionam-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 reuniam as seguintes características:

Género	Idade	Licenciatura	Situação
Feminino	22	Serviço Social	- Iniciou a 2/11/2010 - Terminou a 31/10/2011
Masculino	29	Engenheiro de Informática	- Iniciou a 07/01/2011 - Terminou a 06/10/2011
Feminino	27	Educadora de Infância	- Iniciou a 14/01/2011 - Terminou a 13/10/2011

2.2 Objetivos Específicos Concretizados

Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos 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 objetivo e todas as atividades previstas
Divulgar a procura de candidatos a Estágios Profissionais	---	Não se executou este objetivo, pois as regras dos estágios profissionais mudaram e não eram satisfatórias para a A2000.
Realizar a seleção dos candidatos	---	
Obter uma taxa de 95% de cumprimento dos planos de estágio, até ao final do Estágio	<ul style="list-style-type: none"> - Executar as atividades de estágio descritas em cada plano efetuado. 	>> Taxa de cumprimento: 100%
Os estagiários obterem 90% de avaliação superior a "3"	<ul style="list-style-type: none"> - Preencheram-se os questionários de avaliação - Analisaram-se os dados - Acompanharam-se os estagiários na realização das atividades definidas no plano de estágio 	>> Taxa de cumprimento: 100%
A A2000 obter 90% de avaliação de nível "4"	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - Realizaram a Autoavaliação de competências - Realizou-se a HeteroAvaliação dos seus superiores hierárquicos diretos - Definiu-se um plano de melhorias pessoal 	>> Concretizou-se o objetivo e todas as atividades previstas
Execução financeira a 100%	<ul style="list-style-type: none"> - 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 objetivos da Ação Estágios Profissionais

No Programa de Ação para 2011 foram previstos oito objetivos operacionais, 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 objetivos da competência da A2000 foram cumpridos a 100%.

11. AÇÕES TRANSVERSAIS A TODAS AS ÁREAS DE INTERVENÇÃO

Paralelamente às ações descritas anteriormente, a A2000 desenvolveu outras iniciativas que se prendem com os normativos explícitos nos seus estatutos e efetuou participações de cariz associativo, socioprofissional e cultural que a seguir se descrevem.

1. AÇÕES PREVISTAS e EXECUTADAS

Previu-se a execução das seguintes ações:

- Apresentação aos sócios do Relatório e Contas relativo ao exercício de 2010.
- Elaboração do Programa de Ação e Orçamento para 2012.
- Elaboração Plano de Formação para 2012 para efetuar candidatura ao POPH.
- 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.
- Apresentação à DGERT dos elementos necessários à manutenção da acreditação.

Concretizaram-se todas as ações, exceto a última, pois com a mudança de legislação é a DGERT que contacta as organizações para proceder ao processo de certificação, o que não ocorreu durante todo o ano civil.

2. EXECUÇÃO FÍSICA

2.1 Público-alvo

Associados, parceiros, clientes e população em geral.

2.2 Objetivos Específicos Concretizados

Objetivos	Atividades a desenvolver	Objetivos 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 projetos e serviços prestados<ul style="list-style-type: none">- Elaborou-se o relatório- Realizou-se uma Reunião de Conselho Fiscal- Efetuou-se a Reunião de Assembleia-Geral- Elaboram-se as respetivas Atas	<p>>> Objetivo Concretizado</p> <p>>> Todas as atividades foram executadas</p>

Objetivos	Atividades a desenvolver	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
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.
Realizar o Plano de Formação para 2012, até Outubro de 2011	<ul style="list-style-type: none"> - Leu-se a legislação específica - Realizou-se o diagnóstico de necessidades formativas e ofertas de mercado. - Planeou-se e concebeu-se o plano de formação. - Apresentou-se a Candidatura ao POPH do projeto de formação concebido e planificado pela A2000, para 2012, que envolveu as seguintes Tipologias: 2.2, 2.3, 6.2 	Planeou-se e Concebeu-se o Plano de Formação para 2012, contudo não se compilou esta informação no formato "Plano de Formação" previsto pela DGERT, pois como esta, durante 2011 alterou os modelos, preferiu-se aguardar.
		>> Melhoria Compilar a informação num Plano de Formação, segundo os moldes da DGERT
Elaborar o Relatório Semestral, até Julho de 2011	<ul style="list-style-type: none"> - Recolheram-se os dados relativos aos projetos e serviços prestados - Elaborou-se o Relatório - Realizou-se Reunião de Direção - Implementaram-se as melhorias necessárias 	>> Objetivo Concretizado No que se refere às melhorias propostas, estas não foram implementadas totalmente no 2º semestre
Elaborar o Programa de Ação e Orçamento para 2012, até Novembro de 2011	<ul style="list-style-type: none"> - Recolheram-se e elaboraram-se os documentos necessários - Compilou-se toda a informação sobre as necessidades dos clientes e respostas sociais a implementar - Realizou-se uma Reunião de Conselho Fiscal - Realizou-se uma Reunião de Assembleia Geral - Elaboraram-se as respetivas Atas 	>> Objetivo Concretizado: Programa de Ação e Orçamento para 2012 aprovado
Angariar 20 sócios, até Dezembro de 2011	<ul style="list-style-type: none"> - Divulgaram-se as atividades e boas práticas da A2000 - Estimulou-se a participação dos sócios - Definiram-se estratégias de angariação de sócios. 	Angariaram-se 26 sócios (Ultrapassou-se já o objetivo anual)
Obter uma taxa de 12% de participação dos sócios nas reuniões/ atividades da A2000	<ul style="list-style-type: none"> - Divulgaram-se as atividades e reuniões - Realizou-se a reunião de Assembleia-Geral de apresentação do Relatório e Contas de 2010 durante o dia 	A taxa de participação dos sócios foi inferior à prevista.

Objetivos	Atividades a desenvolver	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Obter uma taxa de 12% de participação dos sócios nas reuniões/ atividades da A2000	(permitiu a participação dos formandos), mas a Reunião de apresentação do Programa de Ação e Orçamento para 2012, foi realizada à noite, tendo menos participação dos sócios - Definir um Plano de estratégias para aumento da participação dos sócios.	>> Melhoria Definir um Plano de estratégias para aumento da participação dos sócios.
Realizar 100% das ações transversais imprescindíveis à execução dos projetos previstos	- Aceitaram-se 952 Pré-Inscrições de formandos - Receberam-se os currículos entregues espontaneamente - Registaram-se todas as transações na Plataforma de Contratação Pública - Participou-se em 9 reuniões e iniciativas da Rede Social de Sta. Marta de Penaguião - Participou-se em 2 reuniões da CPCJ - Participou-se em 6 reuniões do NLI de Sta. Marta de Penaguião - Participou-se numa reunião da Rede Social de Mesão Frio - Participou-se em 8 reuniões da REAPN - Participou-se em 3 Reuniões da UDIPSS - Participou-se num evento de cariz cultural em Mesão Frio, onde a A2000 pode divulgar a sua Missão e Projetos.	>> Taxa de concretização: 100%

Ações não previstas, mas executadas neste semestre com o objetivo de angariar financiamentos para projetos:

Objetivos	Atividades a desenvolver	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Apresentação, em Maio de candidatura ao Prémio BPI Capacitar	- Concebeu-se o Projeto para aquisição de um veículo adaptado ao transporte de pessoas com deficiência - Preencheu-se o formulário - Submeteu-se a candidatura	>> Objetivo concretizado, porém a candidatura não foi premiada

Objetivos	Atividades a desenvolver	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Apresentação, em Março de candidatura à Entreatjada – Dr. Risadas	<ul style="list-style-type: none"> - Concebeu-se o Projeto de sensibilização, rastreio e tratamento na área da Saúde Oral, para apoiar 55 crianças - Preencheu-se o formulário - Submeteu-se a candidatura 	>> Objetivo concretizado, porém a candidatura não foi premiada.
Apresentação, em Março de candidatura à EDP SOLIDÁRIA	<ul style="list-style-type: none"> - Concebeu-se um Projeto de obras de adaptação do Edifício da EB 1 do Concieiro para instalação de 2 salas para atividades para pessoas com deficiência - Preencheu-se o formulário - Submeteu-se a candidatura 	>> Objetivo concretizado, porém a candidatura não foi premiada.
Participação em Workshop da Call To Action, para obter formação na área de fundraising	<ul style="list-style-type: none"> - Participaram dois colaboradores na ação de formação - A informação recolhida foi transmitida a toda a equipa - Recolheram-se sugestões de estratégias para fomentar a angariação de fundos, para 2012 	>> Objetivo concretizado

2.3 Constrangimentos e Melhorias específicos

2.3.1. Constrangimentos

- As principais ações 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 ativa 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 coletivo/empresarial.
- No 1º 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 objetivos das Ações Transversais

No Programa de Ação para 2011 foram previstos oito objetivos operacionais e acrescentaram-se mais 4. Dois objetivos não se aplicaram, pois dependiam das diretrizes da DGERT, que não chegou a efetuar contacto com a A2000.

Dos dez objetivos, concretizaram-se plenamente nove (90%).

- O objetivo que não se concretizou foi o da participação dos sócios nas reuniões de Assembleia-Geral. Ainda não se encontrou a estratégia certa para aumentar a participação dos sócios nas atividades da A2000.

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. AÇÕES PREVISTAS e EXECUTADAS

Para o ano de 2011 previu-se:

- Obtenção do reconhecimento e registo da A2000 como ONGD
- Angariação de parceiros e financiadores
- Operacionalização do Projeto

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

A A2000 solicitou contacto à G.A.S.Porto (Universidade Católica), mas não obteve qualquer resposta. Estabeleceu contacto com os Leigos para o Desenvolvimento, mas estes operam apenas no norte de Moçambique em meios rurais.

2. MELHORIAS

As melhorias já propostas no Relatório e Contas de 2010, mas ainda não concretizadas, em parte por falta de tempo e ainda não estarem reunidas as condições financeiras internas que facilitem o impulso para a expansão, são:

- Estabelecer parceria com alguma ONGD portuguesa que atue em Moçambique, para facilitar o reconhecimento pelo IPAD: contactar os Salesianos (pois operam na área da formação no distrito de Maputo); contactar a ONGD da Universidade Católica; contactar a ONGD Sol sem Fronteiras.
- Marcar reunião com o IPAD, para personalizar os contactos e entender melhor os seus critérios.

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. AÇÕES 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 ações foram executadas.

3. EXECUÇÃO FÍSICA

Apresentar-se-ão os resultados por ação.

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 Direção; 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 projeto.

3.1.2 Cronograma

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

3.1.3 Objetivos Específicos Concretizados

Objetivos	Atividades a desenvolver	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p>Nota: Nos objetivos relativos à satisfação dos colaboradores proponha-se uma atividade de separação dos resultados por categoria destes, 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>	<p>- Aplicou-se o Inquérito - Analisaram-se os dados</p>	<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 se revelaram "Pouco Satisfeitos", principalmente com o "Nº de ações realizadas". Os que frequentaram formação revelaram, maioritariamente, que esta foi satisfatória, pelo que 77% manifestou satisfação. Na generalidade a qualidade das ações, 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>	<p>- Aplicou-se o Inquérito - Analisaram-se os dados</p>	<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 serem as mais satisfatórias.</p>		

Objetivos	Atividades a desenvolver	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Obter 70% de taxa de satisfação de nível 4, dos colaboradores, na área relacional	- Aplicou-se o Inquérito - Analisaram-se os dados	>> Taxa de satisfação de Nível "4": 64% >> Taxa de satisfação de Nível "3": 31%
<p>Nota: Nesta área predominam as respostas de "Satisfaz Bastante", sendo o "Ambiente Relacional" a área do questionário 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	- Aplicou-se o Inquérito - Analisaram-se os dados	>> Taxa de satisfação de Nível "4": 53% >> Taxa de satisfação de Nível "3": 35%
<p>Nota: A Realização Pessoal é um fator 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". 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>Nota: Relativamente aos 4 objetivos 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	- Convocar a reunião - Apresentar em reunião os dados globais e por categoria profissional	>> Objetivo concretizado Por questões de tempo, não foi realizada a reunião, enviaram-se os resultados por email a todos os colaboradores.

Objetivos	Atividades a desenvolver	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
<p align="center">Definir estratégias de melhoria</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Registaram-se as sugestões anónimas impressas nos questionários - Recolheram-se em reunião novas sugestões - Registaram-se as melhorias propostas no Relatório e Contas de 2010 - Registou-se em documento próprio as melhorias - Implementaram-se as melhorias 	<p align="center">>> Objetivo concretizado</p> <p>Constituiu-se um Documento – Plano de Qualidade - com duas propostas que transitaram de 2010 e que ainda não se concretizaram, apesar de terem sido realizadas algumas iniciativas</p> <p>Em 2011 surgiram mais 13 melhorias a implementar, das quais 7 ainda se encontram em resolução, pois as estratégias implementadas ainda não conduziram à plena concretização.</p>
		<p align="center">>> Melhoria</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 Direção; todos os funcionários; prestadores de serviços; voluntários; estagiários. Os elementos da Empresa de Inserção tiveram um Plano de formação específico que elaboram com a Chefe de Projeto.

3.2.2 Cronograma

Esta ação decorreu no mês de Fevereiro.

3.2.3 Objetivos Específicos Concretizados

Objetivos	Atividades a desenvolver	Objetivos 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 discriminou as ações a serem ministradas interna e externamente. 	>> Objetivo concretizado
Identificar as áreas de formação em que será necessária inscrição em formação externa		>> Todas as atividades foram concretizadas
		>> Objetivo concretizado
		>> Todas as atividades foram concretizadas

3.3 Avaliação do Desempenho

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

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

3.3.2 Cronograma

Previu-se que esta ação 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 Diretora Técnica.

3.3.3 Objetivos Específicos Concretizados

Objetivos	Atividades a desenvolver	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Aplicação do Questionário	<ul style="list-style-type: none"> - Distribuíram-se os questionários de Auto e Heteroavaliação e recolheram-se os dados já em suporte informático - Realizou-se 1 reunião de equipa para definição dos objetivos institucionais - Por Projeto, cada equipa definiu o objetivo para avaliação de desempenho - Introduziram-se, no Plano de Desenvolvimento de cada colaborador, os objetivos profissionais, por função, a concretizar durante 2011. 	<p>>> Objetivo concretizado</p> <p>>> Todas as atividades se concretizaram</p>
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 Autoavaliação e da HeteroAvaliação, com o registo das melhorias sugeridas pelos avaliadores - Realizaram-se entrevistas individuais (Diretora 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 termos individuais, dos 14 colaboradores, 7 apresentaram aspetos a melhorar, num total de 30/213 critérios)</p> <p>Na média dos dados globais dos 14 colaboradores da A2000, 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 expetativas"		<p>>> Taxa de "Supera as Expetativas": 9% (Em 14 colaboradores, 5 apresentaram 20 critérios avaliados com "Supera as Expetativas" 20/213)</p>

Objetivos	Atividades a desenvolver	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Nos dados Globais dos colaboradores da Insercarp obter uma taxa igual ou superior a 40% de "Supera as expetativas"		>> Taxa de "Supera as Expetativas": 1% (Em 6 colaboradores, apenas 1, num critério foi avaliado com "Supera as Expetativas" 1/82)
<p>Nota: Estes 4 objetivos, 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 objetivos 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>		
Monitorizar a taxa de concretização dos objetivos, por função	<ul style="list-style-type: none"> - Definiu-se com os colaboradores de cada função quais os objetivos mais relevantes e que dependem primordialmente do seu desempenho individual - Definir os critérios de avaliação do grau de concretização de um objetivo - Introduzir os resultados na base de dados - Analisar os dados 	<p>>> Objetivo concretizado</p> <p>>> Todas as atividades 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>>> Objetivo concretizado</p> <p>>> Todas as atividades se concretizaram, exceto 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; profissionalizandos e formandos da Empresa de Inserção – relativamente a estes os objetivos da sua formação estão expressos no capítulo relativo à Empresa de Inserção.

3.4.2 Cronograma

Esta ação é de âmbito anual.

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

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

3.4.3 Objetivos Específicos Concretizados

Objetivos	Atividades a desenvolver	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Proporcionar a cada colaborador a frequência de 35h de formação	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborou-se um Plano de Formação para os funcionários da sede e outro para os funcionários da Insercarp (<i>os dados destes estão no respetivo capítulo</i>) - 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 	>> Taxa de concretização: 27% Dado que durante o 1º semestre saíram 3 colaboradores, analisa-se este item relativamente aos 11 colaboradores que permaneceram na sede. Estes frequentaram formação (interna ou externa), num total de 243,5 horas, sendo que: <ul style="list-style-type: none"> - 3 ultrapassaram as 35h; - 3 frequentaram entre 26h e 30h; - 5 frequentaram entre 2h e 10,5h.
		>> Melhorias - Ministar mais formação interna

Nota:

Realizaram-se 2 ações de formação interna num total de 3,5h ministradas – frequentadas por 8 colaboradores.

Ao nível formação externa foram frequentadas 8 ações por 9 colaboradores – num total de 100h ministradas. Portanto apenas 2 colaboradores não frequentaram formação externa. Estes 2 colaboradores foram os que menos formação frequentou em 2011.

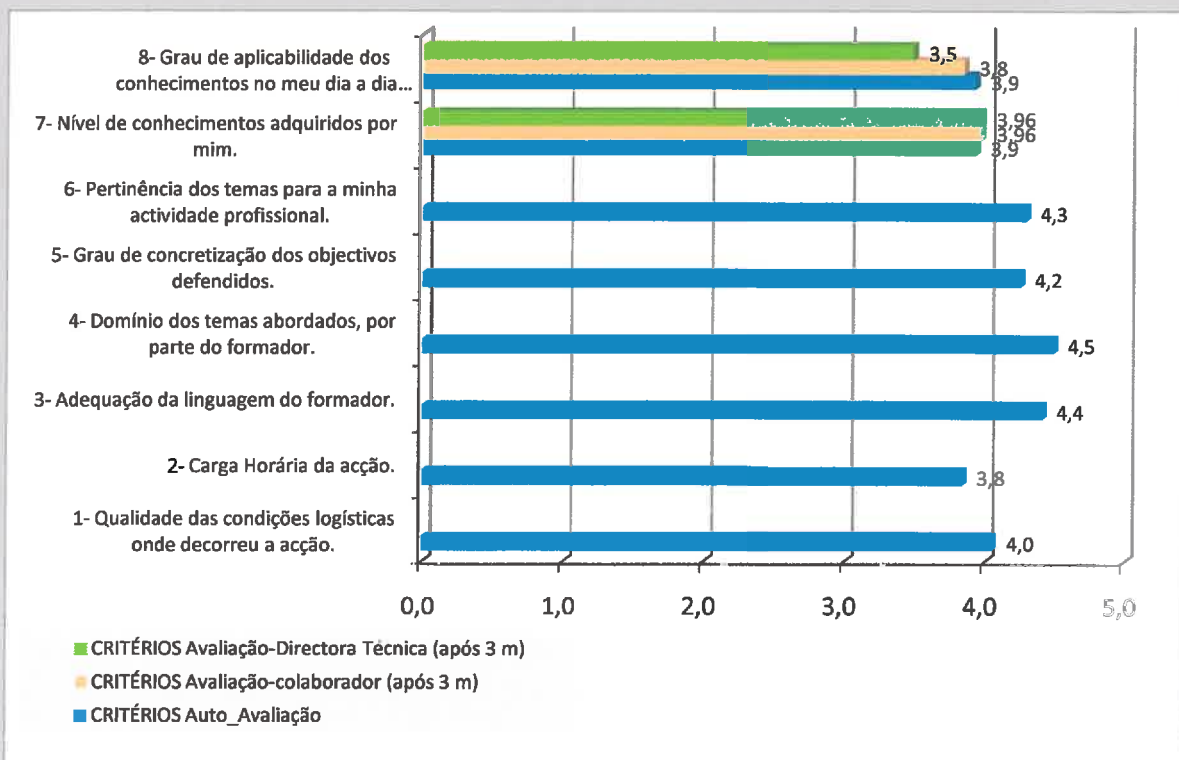
Objetivos	Atividades a desenvolver	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Monitorizar a qualidade da formação e sua aplicabilidade	- Por cada formação frequentada (interna ou externa) o formando preencheu uma ficha de Avaliação da Qualidade e Aplicabilidade dos conteúdos ministrados.	>> Objetivo concretizado
Monitorização da Eficácia da formação	- A Diretora 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	>> Objetivo concretizado

Nota:

Segue-se o gráfico geral com a avaliação realizada pelos colaboradores, quanto às formações frequentadas. Verifica-se que as formações frequentadas tiveram uma avaliação positiva, bem como a avaliação realizada após 3 meses, pelo próprio e pela Diretora Técnica. Ao nível da aplicabilidade, o gráfico revela uma menor pontuação, principalmente ao nível do percecionado pela Diretora Técnica.

Há que refletir “porque é que colaborador e Diretora consideram que, face aos conhecimentos adquiridos, há uma menor aplicabilidade” e “porque é que quem está de fora – neste caso a Diretora Técnica – tem a perceção de uma aplicabilidade dos conhecimentos inferior à do colaborador que frequentou a formação”.
Estes serão os objetivos para avaliar no próximo ano.

Gráfico: Avaliação da Eficácia da Formação



Apresenta-se, ainda o quadro com a distribuição do número de colaboradores que frequentaram formação, atendendo ao seu grau de habilitação:

Habilitações	Horas de formação frequentada		
	Menos de 35horas	35 horas	Mais de 35 horas
2º Ciclo	0	0	0
3º Ciclo	1	0	0
Secundário	3	0	0
Licenciatura	4	1	2
Total	8	1	2

Das 18 pessoas com vínculo à A2000 que trabalharam na sede, 11 frequentaram formação.

Atendendo ao nível de habilitações dos colaboradores da A2000, verificou-se que foram os Licenciados quem frequentou maior número de horas de formação.

Dois colaboradores com grau Secundário, frequentaram apenas formação interna.

3.5 Constrangimentos e Melhorias específicos

3.5.1. Constrangimentos

Os constrangimentos serão expostos por ação:

- **Avaliação de Satisfação dos Colaboradores: Taxa de concretização de 33%** - em 6 objetivos propostos, não se concretizaram os 4 objetivos 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: Taxa de concretização de 43%** - em 7 objetivos propostos concretizaram-se 3. 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 objetivos não concretizados, previstos no Plano de Ação 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 objetivos deveriam ser apenas de monitorização e não ter já uma taxa prevista.
- **Formação Profissional: Taxa de concretização de 67%** - em 3 objetivos propostos concretizaram-se 2. Todos os colaboradores frequentaram formação, mas apenas 3 cumpriram 35h ou mais. Mantém-se uma situação que já vem dos anos transatos e que é, as

pessoas que frequentaram menos formação nos anos anteriores mantiveram a situação este ano.

3.5.2. Melhorias

As melhorias serão expostas por ação:


- **Avaliação de Satisfação dos Colaboradores:** A área onde os colaboradores manifestaram menos satisfação foi na formação, pelo que se propõe que se invista mais nesta área. Propõe-se ainda que sejam divulgadas pelos colaboradores as melhorias a implementar para que estas sejam promovidas por todos. No próximo ano, relativamente aos objetivos a avaliar, rever as metas, pois as atuais 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 objetivos avaliados neste Relatório, no próximo ano, é necessário rever as metas, pois as atuais 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 transato.
O Plano de formação Interna deverá ser cumprido com maior rigor.

4. Taxa de concretização dos objetivos do Plano de Ação

A taxa será apresentada por ação:

- **Avaliação de Satisfação dos Colaboradores:** em 6 objetivos propostos concretizaram-se 2 (33%).
- **Diagnóstico das Necessidades Formativas:** os 2 objetivos propostos concretizaram-se a 100%.
- **Avaliação de Desempenho:** em 7 objetivos previstos, concretizaram-se 3 (43%)
- **Formação Profissional:** em 3 objetivos previstos, cumpriram-se 2 – 67%.

No global cumpriram-se 61% dos objetivos previstos (em 18 cumpriram-se 11).



Parte 2: PROJETOS DE INOVAÇÃO / NOVOS SERVIÇOS

1. PROJETOS DE INOVAÇÃO/NOVOS SERVIÇOS

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

- **Gabinete de Apoio Psicossocial** – já referenciado e caracterizado na Ação 6 (página 83) com a finalidade de prestar Apoio Psicossocial a famílias e indivíduos, com características socioeconómicas promotoras de exclusão, bem como serviços na área formativa e ocupacional com o objetivo 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 respetivas freguesias.

Neste sentido iniciou em Março, na Freguesia de Medrões, uma atividade dirigida à Terceira Idade, que envolveu 33 idosos – Espaço de Convívio – e realizou atendimento nas sedes das Freguesias.

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

Parte 3: RECURSOS ENVOLVIDOS

1. RECURSOS

Todos os serviços prestados pela A2000 inserem-se numa política de criação de oportunidades educativas e socioprofissionais 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 - distribuição ao longo do ano

Recursos Humanos	Nº de Colaboradores durante 2011	Nº de Colaboradores a 31 de Dezembro de 2011
Órgãos Sociais	11 elementos efetivos e 8 suplentes	11 elementos efetivos e 8 suplentes
Revisor Oficial de Contas	1	1
Técnico Oficial de Contas	1	1
Diretor Executivo	1 ⁽²⁾	--
Diretora Técnica	1	1
Chefe de Serviços Administrativos	1	1
Assistente Administrativa	2 ⁽³⁾	1
Psicóloga	2 ⁽⁴⁾	1
Psicomotricista	1	1
Técnicas Superiores de Serviço Social	3 ⁽⁵⁾	2
Técnica de Acompanhamento e Inserção (TAI)	1 ⁽⁶⁾	--
Formadores externos	22 ⁽⁷⁾	3
Formadores Internos	4 ⁽⁸⁾	3
Auxiliar de Serviços Gerais	2 ⁽⁹⁾	1
Estagiários Profissionais	3 ⁽¹⁰⁾	--
Profissionalizandos da empresa de Inserção	5 ⁽¹¹⁾	2
Formando da Empresa de Inserção	1 ⁽¹²⁾	--

² - Solicitou a rescisão de contrato.

³ - Uma Assistente terminou o contrato de trabalho.

⁴ - Uma Psicóloga terminou contrato.

⁵ - Uma TSSS solicitou a rescisão do contrato.

⁶ - A TAI terminou o contrato.

⁷ - Os projetos formativos das Tipologias 2.2 e 6.1 terminaram ao longo do ano, bem como o volume da Tipologia 2.3 também foi diminuindo.

⁸ - Uma formadora terminou o contrato de trabalho.

⁹ - Um Auxiliar rescindiu contrato por mútuo acordo.

¹⁰ - Dois Estagiários terminaram o estágio, mas não houve possibilidade de inserção. Um Estagiário interrompeu o estágio, pois recebeu uma proposta de emprego.

¹¹ - Três profissionalizandos terminaram contrato com a Empresa de Inserção.

¹² - O formando da Empresa de Inserção, por motivos pessoais não quis efetuar contrato de trabalho.

Em Resumo, em Dezembro tinham ligação à A2000 18 pessoas, mas para 2012 transitaram apenas quinze colaboradores da A2000:

- 12 através de contrato de trabalho (10 na sede e 2 na Empresa de Inserção);
- 1 através de contrato de prestação de serviços;
- 2 (ROC e TOC) através de uma prestação de serviços de uma empresa de Contabilidade.

Dado que os elementos da Empresa de Inserção já foram caracterizados no respetivo 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, transitados para 2012

Pessoal Interno com Contrato de Trabalho com a A2000	Número
- Colaboradores Efetivos no Quadro	8
- Colaboradores Contratados a Termo	2
Total de colaboradores na sede, transitados para 2012	10

Quadro II - Pessoal Externo, transitado para 2012

Pessoal Externo	Número
Formadores Externos	1
Outros Técnicos (TOC, ROC)	2
Total de colaboradores externos, em Dezembro/2011	3

1.2 Assiduidade do Pessoal Interno

O número de dias de trabalho efetivo na A2000 foi de 371 dias, isto é, de 1736 horas.

Na sede da A2000 trabalharam com contrato de trabalho 18 pessoas. Portanto o volume de horas de trabalho, previsto, foi de 22267 horas e o efetuado foi de 21575 horas (97%).

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 horas de Ausência	% de faltas relativamente ao volume de horas de trabalho
Baixa	546h	2,45%
Justificada	209h	0,94%
Licença de casamento	77h	0,34%
Total	832h	3,7%

2. RECURSOS FÍSICOS

Segue-se a descrição dos recursos físicos da A2000, por local, e quais os projetos 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.

Serviços que usufruíram destes recursos:

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

❖ ESCOLA PRIMÁRIA DE CONCIEIRO – devoluta

Constituída por:

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

Serviços que usufruíram destes recursos:

- ✓ Gabinete Psicossocial

❖ JUNTA DE FREGUESIA DE S. MIGUEL DE LOBRIGOS:

Constituída por:

- 1 sala de formação teórica;
- 1 WC.

Serviço 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.

Serviços 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.

Serviços 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.

Serviços que usufruíram destes recursos:

- ✓ Formação profissional: Tipologia 2.3 do POPH

❖ **S. MAMEDE – ALIJÓ**

Constituída por:

- 1 sala de formação teórica;
- 1 WC.

Serviços 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**

Serviços que usufruíram destes recursos:

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

- **1 viatura de 7 lugares;**

Serviço que usufruiu deste recurso:

- ✓ Empresa de Inserção – Insercarp-Carpintaria

Neste ano não foram adquiridos equipamentos.

2. FINANCIADORES, PARCEIROS e FORNECEDORES

A) FINANCIADORES

Em 2011 a A2000 recebeu financiamento das seguintes fontes, por ordem decrescente do montante aprovado:

- POPH
- IEFPP
- 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 objetivos estabelecidos com a A2000.

A Câmara Municipal, tal como as três Freguesias acima enumeradas definiram os objetivos 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) PARCEIROS - SELEÇÃO E PARTICIPAÇÃO

No ano de 2011 estabeleceram-se 39 novas parcerias, as quais foram escolhidas de acordo com os Projetos e seus públicos-alvo, por forma a cumprir os objetivos daqueles e responder às necessidades específicas dos clientes, pelo que aqui se apresentam distribuídos atendendo a esses aspetos.

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

- **Formação Profissional**
- **Empresa de Inserção**
- **Intervenção precoce na Infância**
- **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 Projetos 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 ações 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 - Dezoito Entidades com as quais se manteve parceria ao nível da divulgação, colaboração esporádica 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);
- CPCJ da Régua
- CPCJ de Sta. Marta de Penaguião
- Freguesia de Oliveira;
- Freguesia de Vila Jusã;
- Freguesia de S. Miguel de Lobrigos;
- Freguesia de Peso da Régua
- 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;
- Grupo Cultural e Recreativo dos Golfinhos da Paz;
- CRI de Vila Real
- GNR de Sta. Marta de Penaguião;
- Bombeiros Voluntários de Sta. Marta de Penaguião.

2º - 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.

Ao participar nas Redes Sociais a A2000 tem uma posição privilegiada na divulgação dos seus serviços, na participação das decisões que norteiam a promoção de desenvolvimento comunitário e em eventos/atividades concelhios por elas promovidos.

3º - Trinta e sete 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.; Freguesia de Constantim; Fernando Mendes & Bior; High Confort, Lda.; I9Auto – Aval e Rigor Unipessoal, 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 Jéréré; Restaurante Douro Rio.

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 promoveu 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 no 1º 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.

Em Maio assinou-se o Acordo entre os três Ministérios e, no 2º semestre, em Setembro foram destacados dois Educadores de Infância do Agrupamento Escolar Diogo Cão e uma Médica, uma Enfermeira e uma Psicopedagoga do Centro de Saúde de Santa Marta de Penaguião. A resposta de Intervenção Precoce, nos 4 concelhos que atualmente abrange, 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.

Nesta resposta social, dado que a maior parte das crianças frequentam jardins de infância, estes são parceiros fundamentais para que o serviço seja proporcionado. Assim, a ELI articula com 5 Jardins de infância privados e 4 públicos, pertencentes a 3 Agrupamentos.

2.5 GABINETE PSICOSSOCIAL

O Gabinete Psicossocial surgiu da necessidade de dar continuidade a algumas ações provenientes do Projeto 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 atividades.

C) FORNECEDORES

A prestação de serviços de qualidade envolve, para além dos parceiros, a disponibilização aos clientes e colaboradores de condições de trabalho adequadas e confortáveis, pelo que a seleção dos fornecedores é importante, não descurando a relação qualidade-preço.

Neste ano de 2011 a A2000 operou com 29 fornecedores, tendo aderido à Plataforma Eletrónica de Contratação Pública, por forma a cumprir a legislação em vigor, tornando as aquisições mais transparentes.

EM SUMA:

A A2000, na promoção dos seus 4 principais serviços articulou com:

- 7 financiadores - que envolvem vários interlocutores por entidade
- 65 parceiros
- 29 fornecedores

D) AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS FINANCIADORES, PARCEIROS E FORNECEDORES

Os questionários de avaliação de satisfação a financiadores, parceiros e fornecedores e foram enviados por email, para aqueles que possuíam esse contacto, por carta com envelope selado para devolução do questionário a outros, ou entregue em mão aos mais próximos.

Assim:

- Dos 7 financiadores responderam 5.
- Dos 65 parceiros responderam 53.
- Dos 29 fornecedores responderam 26.

Gráfico 1 - Avaliação da Satisfação dos Financiadores

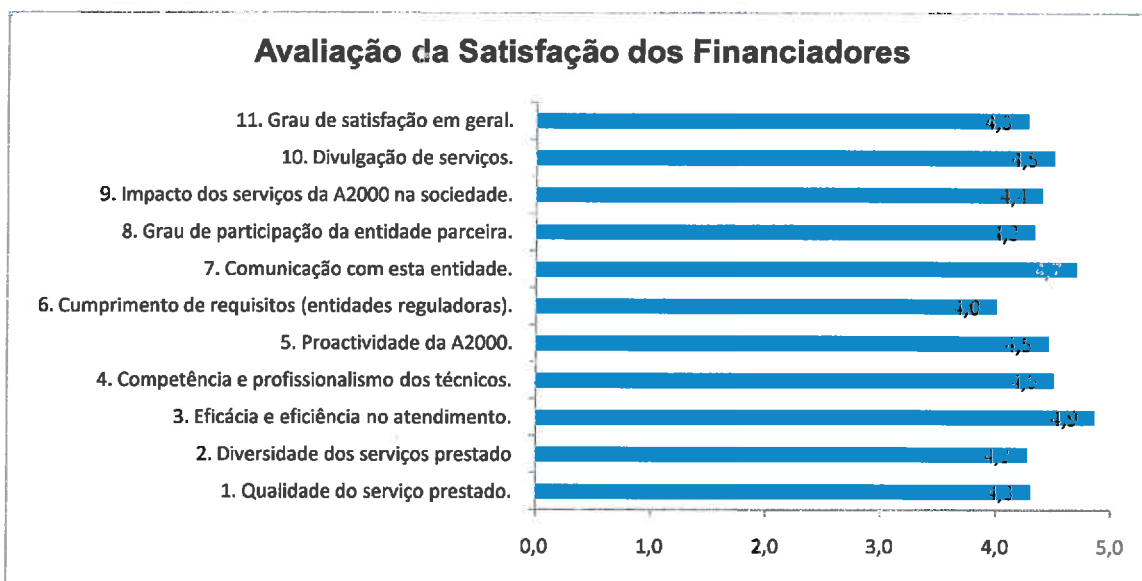
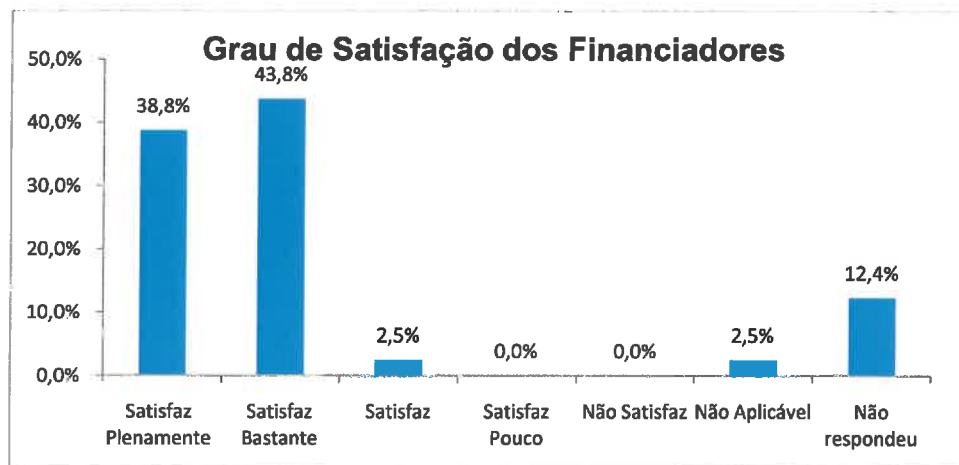


Gráfico 2 – Grau de Satisfação dos Financiadores



Face aos Gráficos 1 e 2, acerca da satisfação dos Financiadores, verifica-se que 85% deram respostas de satisfação, predominando as respostas de “Satisfaz Bastante” e não havendo respostas de “Não satisfaz”.

Os 2 itens em que a A2000 obteve maior pontuação foram “Eficácia e eficiência do atendimento”, seguido de “Comunicação com a entidade”.

Gráfico 3 - Avaliação da Satisfação dos Parceiros

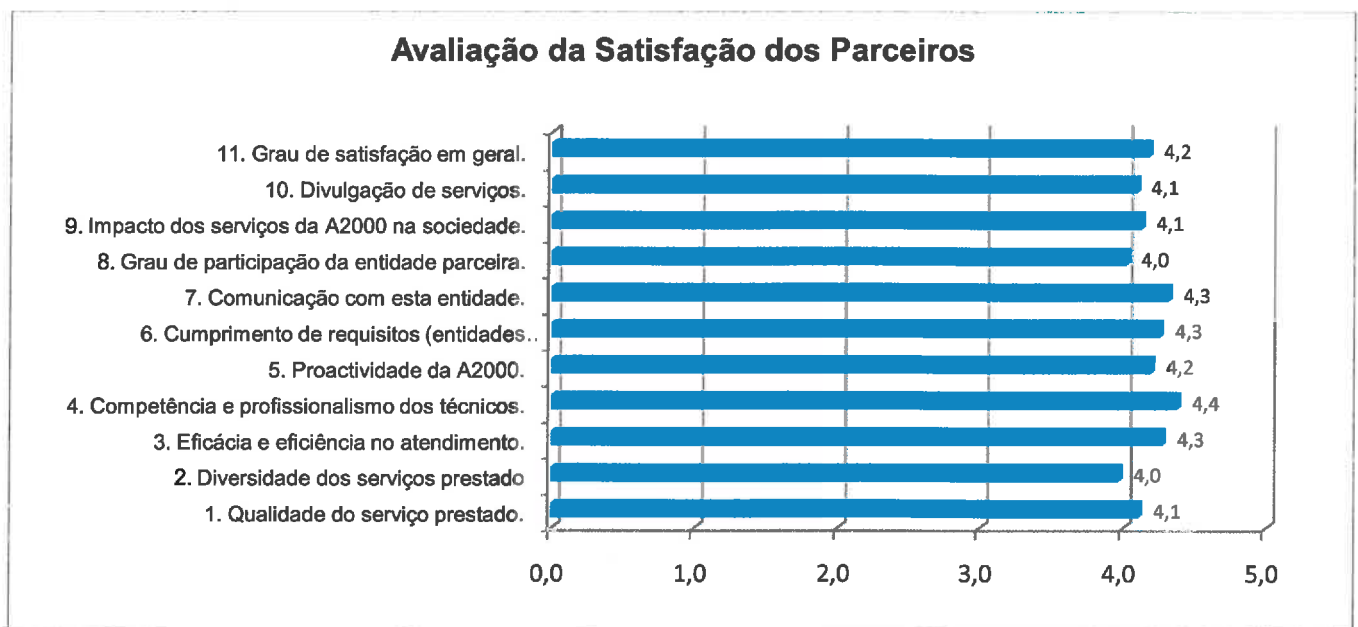
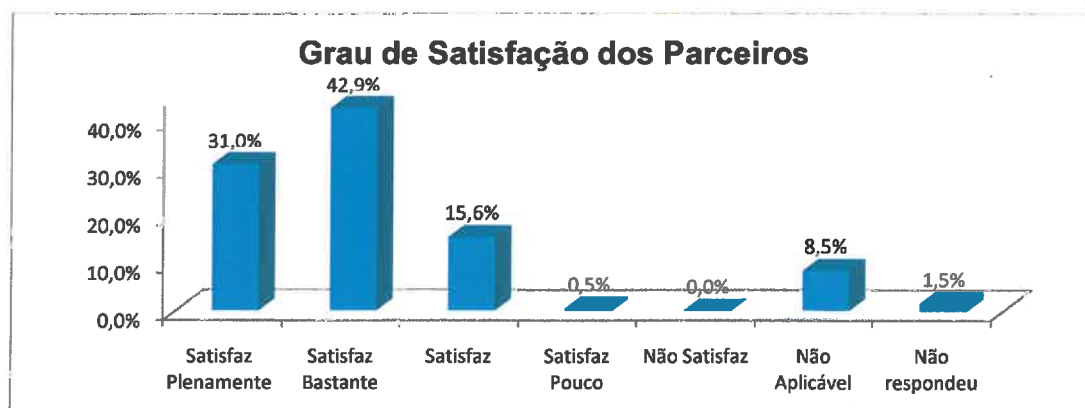


Gráfico 4 - Avaliação da Satisfação dos Parceiros



Face aos Gráficos 3 e 4, acerca da satisfação dos Parceiros, verifica-se que 89,5% deram respostas de satisfação, predominando as respostas de “Satisfaz Bastante”. Ocorreram 3 respostas “Satisfaz Pouco”: duas no item “Divulgação dos serviços” e uma “Impacto dos serviços da A2000 na sociedade”.

O item em que a A2000 obteve maior pontuação foi “Competência e profissionalismo dos técnicos”.

Gráfico 5 - Avaliação da Satisfação dos Fornecedores

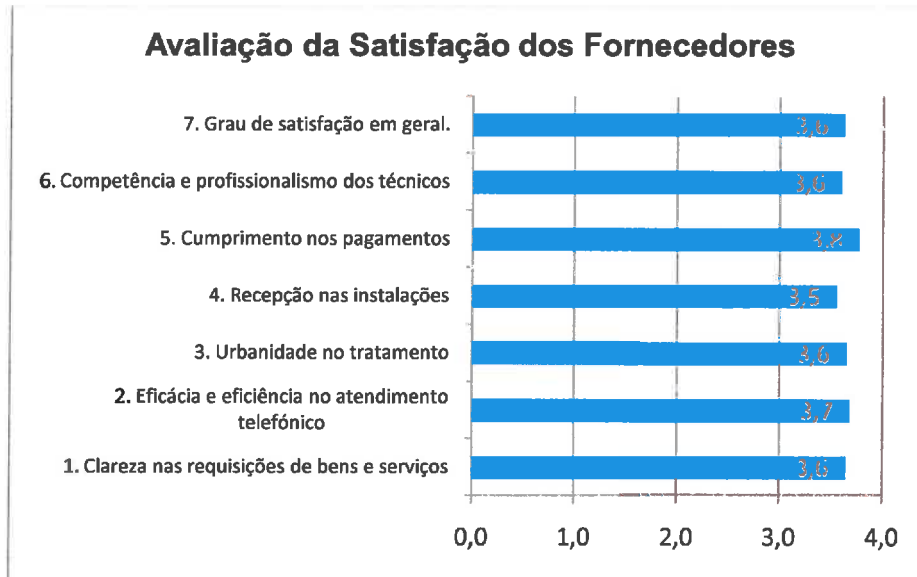
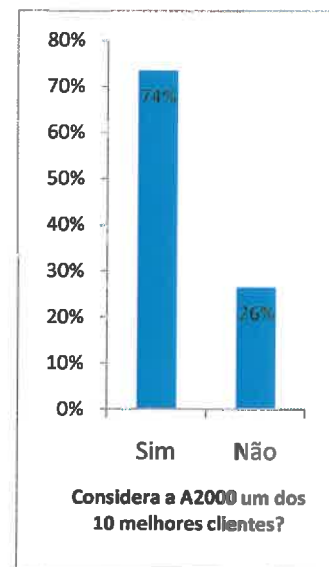
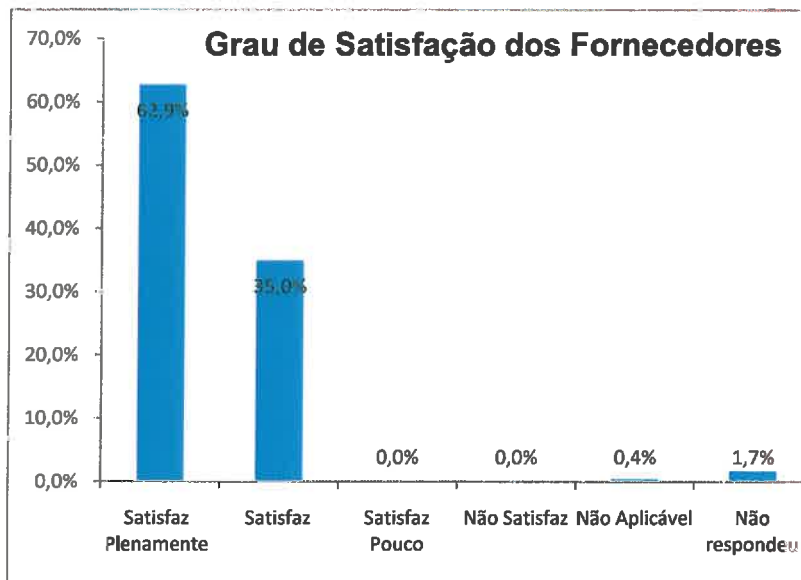


Gráfico 5 - Avaliação da Satisfação dos Fornecedores



Face aos Gráficos 5 e 6, acerca da satisfação dos Fornecedores, verifica-se que 97,9% deram respostas de satisfação, predominando as respostas de “Satisfaz Plenamente”. Não ocorreram respostas de insatisfação”, e 74% dos fornecedores considerou a A2000 um dos seus 10 melhores clientes.

O item em que a A2000 obteve maior pontuação foi “Cumprimento nos pagamentos”.

Em suma:

A avaliação da A2000 realizada pelos financiadores, parceiros e fornecedores é francamente positiva. Também a avaliação que a A2000 faz dos daqueles com quem opera é positiva, pois sem os financiadores não poderia promover os serviços que dispõe, e sem os parceiros a concretização dos seus objetivos ficariam muito aquém das metas esperadas. Os fornecedores são uma peça, pouco visível, mas que interferem profundamente no item despesas da A2000, pelo que se exige que garantam a qualidade e conforto dos materiais e equipamentos que proporcionam, o que se tem verificado.

A mais valia para os financiadores e parceiros é que com o trabalho da A2000 vêm concretizados serviços e/ou recolheram benefícios que de outra forma não lhes seria possível.

Pode dizer-se que ocorreu um enriquecimento mútuo e uma grande aprendizagem, no que se refere ao estabelecimento da parceria (sua definição, seus objetivos, seus indicadores) e sua concretização.

Parte 4: CONSTRANGIMENTOS E MELHORIAS

1. CONSTRANGIMENTOS E MELHORIAS

O Relatório e Contas de 2010 sugeriu 33 melhorias, as quais, em 2011, foram implementadas, tendo-se concretizado 23.

Ao longo de 2011, principalmente na sequência do Relatório semestral também se detetaram novas melhorias pelo que, neste capítulo, se faz um balanço dos constrangimentos e das melhorias que ainda falta implementar ou consolidar.

1.1 CONSTRANGIMENTOS DETETADOS 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.

Esses constrangimentos, por vezes comuns a diferentes projetos, 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 da sala das instalações da Régua, mas, na verdade, não se sabe exatamente ao que se referiam, pois o mobiliário era novo. Houve algumas respostas de "Pouco Adequado" relativamente às instalações de Mesão Frio, mas apenas num cursos quando aí decorreram vários. Há sempre alguma subjetividade nas apreciações das condições, de qualquer forma a A2000 está atenta, pois sabe o que é fundamental ao sucesso de uma ação.

• 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 afetada pelo facto de 3 formandos não terem obtido aprovação, pois os PI's expressam todos os objetivos do formando, inclusive os objetivos curriculares.
- Na tipologia 6.2 os PI's não foram todos realizados nos primeiros dosi meses de formação.
- Na Intervenção Precoce na Infância o cálculo da eficácia dos PI's não foi fácil, pois no 1º semestre interveio uma equipa e na segunda metade do 2º semestre interveio outra, fazendo novos PI's, ou seja não se completou a avaliação dos primeiros nem dos segundos, para se poder calcular a eficácia com rigor.

- **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 refletiu 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.

- Atualmente o envolvimento de cada elemento na orientação para os resultados e objetivos 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 ações dirigidas à família na sua totalidade**
 - A equipa de RSI promoveu ações de sensibilização com os mesmos temas que foram desenvolvidos pelo GPS, muitas vezes nos mesmos dias. Estas ações foram planeadas para toda a comunidade, tentando também abranger os beneficiários de RSI, no entanto, os clientes apenas participam nas ações 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.
 - **Ações dirigidas especificamente às crianças e jovens**
 - Visto ser a primeira vez que foi realizada uma atividade com esta dimensão existiram alguns constrangimentos da equipa técnica, nomeadamente no acréscimo de trabalho; no incumprimento dos prazos estabelecidos para as inscrições, por parte das famílias (visto que as famílias apenas refletem no problema quando ele já existe), bem como dos contratos de participação das crianças (pagamento de almoços, de inscrições...) limitando desta forma a planificação adequada e atempada das atividades a desenvolver com os grupos;
 - Para a dinamização das atividades foram requeridos voluntários, no entanto, estes mostraram-se inexperientes e, algumas vezes, limitados nas competências educativas.
 - O valor da inscrição mostrou-se insuficiente para suportar as necessidades humanas e físicas para o adequado desenvolvimento da atividade.
 - **Ações dirigidas especificamente a jovens com deficiência**
 - O constrangimento financeiro foi o mais sentido, visto que existe necessidade de efetuar o transporte a quatro elementos para as atividades, sendo que nas férias escolares se transportam mais dois, por não haver transporte compatível com o serviço;
 - O grupo é muito heterogéneo e numeroso, o que implica a disponibilidade de pelo menos três técnicos e planeamento de diferentes atividades para os diferentes

elementos.

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

- O “Espaço de Convívio” desenvolvido em parceria com uma das freguesias e excedeu as expectativas dos parceiros, pelo número elevado de idosos que frequentam o serviço;
- As atividades solicitadas pelos idosos são diversificadas, e tentando atender a este requerimento planeiam-se e executam-se diferentes atividades durante a mesma sessão, o que implica um maior envolvimento da equipa técnica. Durante o ano participaram na conceção e desenvolvimento das atividades todos os elementos da equipa técnica, bem como um voluntário da A2000;
- Não se realizou uma ação de informática com a freguesia de Sever por indisponibilidade do técnico de informática;
- O atendimento psicossocial efetuado nas freguesias não mostra a proficiência esperada, essencialmente por falta de conhecimento dos serviços prestados pelos habitantes na sua freguesia, existindo assim gasto de recursos (humanos e financeiros) desnecessários.

- **INTERVENÇÃO PRECOCE NA INFÂNCIA**

- O maior constrangimento à prossecução dos objetivos 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 didáticos informáticos e de avaliação do desenvolvimento de crianças multideficientes.
- No 2º semestre, a partir de Outubro, a equipa da ELI reuniu pela primeira vez, e ficou constituída com todos os técnicos previstos no Acordo, no entanto, continuam a sentir-se constrangimentos ao nível da equipa, uma vez que não se consegue dar resposta ao nível da Fisioterapia e da Terapia da Fala, apesar de o acordo celebrado entre os vários Ministérios estar a ser cumprido na totalidade.

- **ESTÁGIOS PROFISSIONAIS**

- Durante 2011 ocorreu uma mudança na legislação dos Estágios Profissionais que aumenta a contribuição financeira da entidade o que, para a A2000, tornava incomportável a despesa, impedindo-a de realizar novas candidaturas para estágios profissionais.

- **DIVULGAÇÃO DA A2000**

- Não ocorreram constrangimentos muito específicos, a não ser a limitação tempo dos técnicos que condicionou:

- A atualização dos conteúdos do Facebook;
- A realização de um Plano Operacional de Publicidade e Divulgação;
- A participação em todos os eventos para os quais a A2000 foi convidada.

• AREAS TRANSVERSAIS

- As principais ações 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.

• INTERNACIONALIZAÇÃO

- Constatou-se que o IPAD não irá proporcionar o estatuto de ONGD enquanto a A2000 não demonstrar capacidade financeira e trabalho num país PAPLOP. A falta de disponibilidade dos técnicos para se dedicarem a este projeto invalidou que ainda em 2011 se estabelecesse parcerias com ONGD's portuguesas que operam no estrangeiro, apesar de se ter tentado uma vez, mas sem resposta.

• DESENVOLVIMENTO DOS COLABORADORES

Nesta área os constrangimentos serão expostos por ação:

- **Avaliação de Satisfação dos Colaboradores:** não se concretizaram os 4 objetivos 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 objetivos previstos no Plano de Ação 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 objetivos deveriam ser apenas de monitorização e não ter já uma taxa prevista.
- **Formação Profissional:** todos os colaboradores frequentaram formação, mas apenas 3 cumpriram 35h ou mais. Mantém-se uma situação que já vem dos anos transatos e que é, as pessoas que frequentaram menos formação nos anos anteriores mantiveram a situação este ano.

1.2 MELHORIAS PROPOSTAS PARA 2012

Neste ponto enumeram-se as melhorias a implementar em 2012:

• CONTEXTOS FORMATIVOS

- Os clientes das várias tipologias são cada vez mais exigentes com as condições físicas, pelo que é necessário precaver todas as situações que possam ser motivo de insatisfação.

• 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. Pelo que a seleção do formador tem que atender a todos os fatores pedagógicos, organizacionais e motivacionais.

• 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, apesar de interferirem muito na gestão financeira e no sucesso de integração dos formandos no mercado de trabalho.
- Quanto à satisfação dos formandos da tipologia 6.2 relativamente à Formação Prática em Contexto de Trabalho, esta é sempre um choque para os formandos, pois há muitas mais exigências do que na formação em sala e o sentimento de proteção é menor, apenas se pode propor como melhoria estar atento às fragilidades dos formandos para minorar estes aspetos investindo mais nas visitas e comunicação com os formandos.

• PI's

- Na Tipologia 6.2 para que todos os PI's sejam realizados no prazo máximo de 2 meses após o início da formação é necessário que a equipa defina estratégias de observação/avaliação mais concretas com aqueles formandos que apresentam maiores dificuldades; o Chefe de

Projeto deverá agendar atempadamente o dia a elaborar o PI com o formando e cumprir o estabelecido.

- Mantém-se a recomendação de, em qualquer um dos projetos, quem faz o PI deve transmitir aos restantes elementos da equipa os objetivos de cada cliente, para que todos contribuam para a eficácia do mesmo.

• EMPRESA DE INSERÇÃO

- Face à decisão de terminar a Empresa de Inserção não se vão enumerar quaisquer propostas de melhoria.

• GABINETE PSICOSSOCIAL

As melhorias propostas apresentam-se por tipo de ação:

- **Ações dirigidas à família na sua totalidade**
 - Deve existir uma maior divulgação das ações de sensibilização na comunidade, colocando cartazes no Concelho, publicar na Newsletter (o que já se verifica) e solicitar a colaboração neste ato dos Presidentes das Freguesias.
 - Os parceiros poderão encaminhar pessoas da sua Freguesia para as ações de sensibilização.
- **Ações dirigidas especificamente às crianças e jovens**
 - A planificação deverá ser realizada com maior antecedência.
 - No próximo ano, devem ser conquistados novos parceiros, para dinamizar a ação por todo o território.
 - Angariar voluntários mais capacitados.
- **Ações dirigidas especificamente a jovens com deficiência**
 - A planificação das atividades está a ser realizada com uma maior antecedência.
 - Necessidade de mais colaboradores nesta área.
 - Os agregados familiares dos elementos deste grupo deverão ser sócios da A2000, no sentido de auxiliar nas despesas com a oficina dos sorrisos.
- **Ações de apoio à comunidade em geral**
 - Na Freguesia de Medrões, deve ser feita divulgação, no sentido de angariar voluntários para desenvolver as atividades.
 - Devem ser realizadas reuniões / breafings mensais com os diferentes Presidentes de Freguesia, para estabelecer o ponto de situação e os envolver mais na prossecução do Plano Operacional.

• INTERVENÇÃO PRECOCE NA INFÂNCIA

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.
- Aquisição de softwares didáticos, já que em 2011 foram adquiridos materiais para a área da Psicomotricidade (que não tinha nenhum).

• DIVULGAÇÃO

As ações 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 projetos.
- “Definir um Plano Operacional de publicidade e divulgação”, pois no ano de 2011 foram definidas apenas estratégias de divulgação.
- Imprimir 50 boletins do “Viver e Aprender” para distribuir na comunidade
- Aumentar o número de endereços email para envio da Newsletter.
- Aumentar a participação da A2000 nos eventos em que pode divulgar os seus serviços.

• CERTIFICAÇÃO EQUASS/ MELHORIA CONTÍNUA

Nesta área ficam duas das quatro recomendações do Auditor da APQ (Associação Portuguesa para a Qualidade) - as outras duas já estão em implementação:

- A Organização pode descrever mais claramente o envolvimento dos clientes nos serviços e sua revisão.
- A organização poderia melhorar o sistema de avaliação, definindo claramente metas para cada colaborador.

Acrescentam-se ainda as seguintes recomendações advindas da avaliação efetuada para este Relatório:

- Manter o investimento na impregnação da cultura da A2000 nos colaboradores.
- Fazer o acolhimento dos novos colaboradores, seguindo um procedimento único e envolvente.
- Avaliar e definir metas para implementar, no sentido de em 2013 se renovar a certificação EQUASS.

• INTERNACIONALIZAÇÃO

- A A2000 deverá estabelecer parceria com alguma ONG portuguesa que atue em Moçambique, para facilitar o reconhecimento pelo IPAD e começar a angariar fundos para esse projeto.

- 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 ativa dos sócios, estão de certa forma interligados, em 2011 foi definido um Plano de angariação de sócios que não teve o sucesso esperado; convém estabelecer um Plano de Fundraising para angariação de mecenas, principalmente ao nível dos sócios/mecenas de cariz coletivo/empresarial; angariação de donativos etc.
- 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.

• PARCERIAS

- Rever o questionário de avaliação da satisfação das entidades financiadoras, pois uma delas referiu que não era adequado, recusando-se a preenche-lo
- Realizar um questionário para os técnicos da A2000 avaliarem os parceiros.

• DESENVOLVIMENTO DOS COLABORADORES

As melhorias serão expostas por ação:

- **Avaliação de Satisfação dos Colaboradores:** A área onde os colaboradores manifestaram menos satisfação foi na formação, pelo que se propõe que o Plano de Formação seja implementado com maior rigor.
No próximo ano, relativamente aos objetivos a avaliar, rever as metas, pois as atuais são muito ambiciosas.
- **Avaliação de Desempenho:** Relativamente aos objetivos avaliados neste Relatório, no próximo ano, é necessário rever as metas, pois as atuais são muito ambiciosas. É importante que a Avaliação de desempenho seja cada vez mais objetiva, pelo que se deve proceder a uma definição de objetivos de equipa clara e a um regime de incentivo que motive a concretização desses objetivos.
- **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 transato.

Parte 5: ANÁLISE GLOBAL DE EXECUÇÃO DO PLANO DE AÇÃO DE 2011

1. APRECIACÃO GLOBAL DA TAXA DE EXECUÇÃO DOS OBJETIVOS PROPOSTOS

Neste ponto far-se-á uma síntese do grau quantitativo, de concretização de todos os objetivos, por Projeto, aprovados em sede do Programa de Ação e Orçamento para 2011:

- **Tipologia 2.2 – Cursos EFA: 56%**
- **Tipologia 2.3 – Formações Modulares Certificadas: 87,5%**
- **Tipologia 6.1 – Formação para a Inclusão: 77%**
- **Tipologia 6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência ou Incapacidade: 80%**
- **Tipologia 6.4 - Qualidade dos Serviços e Organizações - Programa Arquimedes: 100%**
- **Empresa de Inserção: 71%**
- **Gabinete Psicossocial: 86%**
- **Intervenção Precoce na Infância: 100%**
- **Divulgação: 69%**
- **Estágios Profissionais: 100%**
- **Atividades transversais: 90%**
- **Internacionalização: 0%**
- **Desenvolvimento dos Colaboradores: 61%**
- **Taxa de eficácia dos PI's da A2000: 80%**
- **Grau de concretização dos objetivos dos PI's: 83%**

Assim, num total de 164 objetivos previstos no Plano de Ação para 2011, concretizaram-se 121,5 (74%).

Como já foi referido, nos respetivos capítulos é necessário rever alguns objetivos, pois ficaram aquém do estimado, contudo, em alguns casos isso ocorreu porque foram estabelecidas metas muito ambiciosas.

O fim último de todas as ações da A2000 é satisfazer as necessidades dos clientes, sendo o seu grau de satisfação o indicador da qualidade do serviço prestado, verificou-se que os clientes estão predominantemente satisfeitos (atendendo aos dois níveis de avaliação da satisfação), apesar de se verificarem algumas incongruências na avaliação, que talvez se prendam com a subjetividade da apreciação dos indivíduos, pelo que os questionários devem ser revistos no sentido de os tornar cada vez mais objetivos nos aspetos que avaliam.

A Direção da A2000 e seus Colaboradores agradecem a todos os clientes, financiadores, parceiros e fornecedores a sua colaboração, pois a Missão da A2000 não se cumpriria, nos moldes da qualidade que se impõe a si mesma, sem a participação ativa destes stakeholders.

2. QUALIDADE DOS SERVIÇOS EM SÍNTESE

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 ações de monitorização de resultados e melhoria contínua, assegurando desta forma a continuidade dos serviços de qualidade.

1. AÇÕES PREVISTAS e EXECUTADAS

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

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

O que se foi concretizando de forma contínua durante o ano de 2011.

2. EXECUÇÃO FÍSICA

2.1 Público-Alvo

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

2.2 Objetivos Específicos Concretizados

Princípios da Qualidade	Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos 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 objetivo - Aplicou-se o questionário em Janeiro - Introduziram-se os dados na folha de cálculo - Analisaram-se os resultados. 	<p>>> Taxa de Satisfação dos Financiadores: 85% Parceiros: 89,5% Fornecedores: 97,9% (Apenas nos Parceiros ocorreu 0,5% de respostas de "Satisfaz Pouco". A diferença para os 100% tem a ver com "Não respondeu" ou "Não se aplica")</p> <p>>> Taxa Global de Satisfação: 90,8%</p>

Princípios da Qualidade	Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos 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. 	<p>>> Taxa de participação: 83%. (As entidades financiadoras foram as que tiveram menor participação, uma delas informou que o inquérito não se adequava ao conhecimento que possuíam da entidade).</p>
			<p>>> Melhoria Rever o questionário das entidades financiadoras</p>
Liderança Melhoria Contínua	Monitorar o nº de colaboradores da A2000	<ul style="list-style-type: none"> - Todos os colaboradores realizam um registo na A2000: os elementos dos Órgãos Sociais têm a sua ficha em Dossier; os prestadores de serviços têm contrato de prestação de serviços; aqueles que têm vínculo estabelecem contrato; os voluntários preenchem uma ficha de voluntário. 	<p>Entre Órgãos Sociais, contratos, prestação de serviços e voluntários colaboraram com a A2000 69 pessoas.</p> <p>Em Dezembro colaboravam 31 pessoas.</p>
	Introduzir a avaliação de objetivos 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 objetivos - Reformulou-se o documento de Avaliação de Desempenho existente 	<p>>> Introduziram-se 2 objetivos institucionais comuns a todos os colaboradores</p> <p>>> Por Projeto introduziu-se 1 a 2 objetivos</p>
	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 	<p>>> Concretizou-se o objetivo e todas as atividades previstas</p>
	Executar 80% do Plano Anual de Formação para os colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> - Os colaboradores frequentaram 3 das 25 ações planeadas - Os colaboradores frequentaram 7 ações não previstas no Plano de Formação 	<p>>> Taxa de execução do Plano Anual de Formação: 12%</p>

Princípios da Qualidade	Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Liderança Melhoria Contínua	Obter uma taxa de 80% dos Colaboradores, diretamente envolvidos na prestação dos serviços aos clientes, que frequentaram formação	<ul style="list-style-type: none"> - 18 colaboradores mantiveram durante 2011 vínculo com a A2000, prestando serviço na sede, mas 15 lidaram diariamente com os clientes - A formação interna e externa foi divulgada a todos os colaboradores, mas apenas 11 frequentaram 	<p>>> Taxa dos colaboradores que frequentaram formação e têm contacto direto com os clientes: 73%</p>
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 <p>>> Todas as atividades foram concretizadas em tempo útil</p>
Ética Participação	Por valência, monitorizar as atividades / 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 atividades de preparação e realização de 2 eventos 	<ul style="list-style-type: none"> - Efetuaram-se 143 PI's - Todos os clientes fizeram avaliação de satisfação - 1 reunião geral com os Significativos do Projeto 6.2 - 8 reuniões pedagógicas com clientes - 15 clientes da tipologia 6.1 participaram num evento - 28 clientes da tipologia 6.2 participaram em 4 eventos - 25 clientes do Espaço de Convívio do GPS participaram em 2 eventos - 10 clientes da Oficina dos Sorrisos do GPS participaram num evento
Parcerias	Monitorizar o cumprimento dos objetivos e atividades atribuídas aos parceiros	<ul style="list-style-type: none"> - Redefiniu-se com maior rigor 41 parcerias - Alterou-se o questionário de avaliação da satisfação dos parceiros - Articulou-se com 62 parceiros, 39 dos quais novos parceiros 	<p>>> Objetivo concretizado</p> <p>>> Melhorias</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definir um questionário de avaliação do parceiro (Av. do grau de participação, do grau de cumprimento dos estabelecido e grau de qualidade da participação) a preencher pelos técnicos que operam diretamente com ele.

Princípios da Qualidade	Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Orientação para o Cliente	Monitorizar o Nº de Clientes atendidos	- Todos as pessoas que recorrem aos serviços da A2000 e, desde que não seja esporádico, efetuase um ou mais formas de registo que dependendo do Projeto pode ser: ficha de inscrição; dossier psicossocial, PI ou contrato de serviços.	>> A A2000 atendeu 527 clientes
	Obter uma taxa de 75% de eficácia dos PI's	- Inseriram-se os dados no impresso "Cálculo da Eficácia do PI" - Avaliou-se o grau de cumprimento dos objetivos dos PI's	>> Média Global da Eficácia dos PI's: 80% (Neste cálculo considerou-se apenas o 1º semestre da resposta IPI, pois do 2º os valores dos PI's referem-se apenas a 3 meses) >> Grau de concretização dos objetivos: 83%
	Obter uma taxa de 80% de satisfação dos clientes	- Todos os clientes preencheram um questionário de avaliação de satisfação. - Cada projeto calculou o grau de satisfação dos seus clientes	>> Taxa Global de satisfação dos clientes da A2000: 98%
Orientação para os Resultados	Obter uma taxa 90% de execução dos objetivos do Programa de Ação e Orçamento	- Monitorizaram-se todas as ações 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	>> Taxa de Execução dos Objetivos do Plano de Ação: 73%
	Obter um rácio de 70% entre a média da eficácia dos PI's e a média dos objetivos alcançados no Programa de Ação e Orçamento	- Avaliou-se a eficácia dos PI's - Avaliou-se o grau de concretização dos objetivos do Programa de Ação e Orçamento	>> Rácio das médias da Eficácia dos PI's e a Eficácia do Programa De Ação: 110%

Princípios da Qualidade	Objetivos	Atividades Desenvolvidas	Objetivos Concretizados / Melhorias a Implementar
Orientação para os Resultados Orientação para os Resultados	Obter um Volume de formação de 95%	- Em todos os projetos formativos os formandos foram informados do limite de faltas, bem como se criaram as condições motivacionais para que o formando faltasse o menos possível e não ocorressem rescisões	>> Volume de formação obtido nos 4 projetos formativos: 93,7%
	Obter uma taxa de 95% na execução financeira	- A gestão financeira cumpriu todos os requisitos legais das tipologias formativas	>> Taxa de execução financeira: 82,9%
	Obter uma taxa de certificação de 100%	- A formação foi ministrada - Os formandos foram avaliados - Os certificados foram emitidos	>> Taxa de certificação obtida nos 4 projetos formativos: 93%
	Obter uma taxa de 5% de rescisão/ desistência	- Ministrando formação atendendo às especificidades pedagógicas de cada formando - Informar dos direitos e deveres do formando	>> Taxa de rescisão/ desistência: 6,7%
Melhoria Contínua	Obter uma taxa de 80% de eficácia das ações de melhoria apresentadas no Relatório e Contas de 2010	- Registaram-se as ações de melhoria - Avaliaram-se os resultados das ações de melhoria.	<i>Em 2010 propuseram-se 33 melhorias, contudo duas relativas à Empresa de Inserção, não se implementaram face à decisão da sua extinção, cumpriram-se 23</i> >> Taxa de implementação das medidas de Melhoria: 74%

Este Quadro consiste num resumo dos aspetos mais significativos que traduzem a qualidade dos serviços, verifica-se que em vinte objetivos, previstos para o ano de 2011, cumpriram-se plenamente dez (50%).

Objetivos cuja concretização ficou muito próxima da meta proposta (menos de 5%):

- Taxa de Volume de formação
- Taxa de rescisão/ desistência

Objetivos não concretizados:

- A taxa de participação dos parceiros que se mediu apenas pela percentagem de entidades que responderam ao questionário de satisfação, mas que sendo um indicador é bastante

reduzido, pois na realidade verifica-se que os parceiros estão cada vez mais conscientes do seu papel e tornam-se mais ativos nas participações e solicitações.

- Execução do Plano Anual de Formação para os colaboradores que por diferentes motivos não se concretizou, em alguns casos porque a formação externa era demasiado dispendiosa, outros por falta de tempo.
- Taxa de frequência da formação dos Colaboradores que estão diretamente envolvidos na prestação dos serviços aos clientes, apesar de terem sido estes quem frequentou maior número de horas de formação, nem todos frequentaram e em número inferior a 35 horas.
- A taxa de execução dos objetivos do Plano de Ação.
- O rácio das médias da Eficácia dos PI's e a Eficácia do Programa de Ação, que dado o incumprimento do anterior, inevitavelmente este também não se cumpre.
- Taxa de execução financeira dos projetos de formação que sendo inferior a 95%, envolve um projeto que ultrapassou os 100%.
- Taxa de certificação, pois alguns formandos não foram aprovados em algumas unidades.
- A taxa de implementação das medidas de melhoria propostas em 2010 que não foi cumprida, mas em contrapartida outras melhorias sugeridas ao longo do ano foram também implementadas.

Portanto, as áreas em que os objetivos foram parcialmente alcançados foram:

- **Liderança e Abrangência**
- **Liderança e Melhoria**
- **Orientação para os Resultados**
- **Melhoria Contínua**

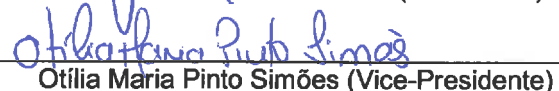
Estas serão as áreas que em 2012 se deverá investir mais, pois constituem um desafio, já que exigem o repensar de novas estratégias de intervenção.

Santa Marta de Penaguião, 12 de Março de 2012

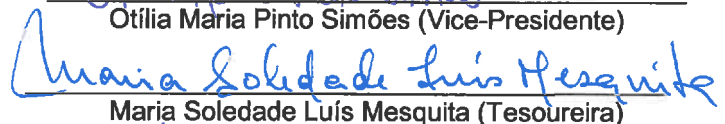
A DIREÇÃO,



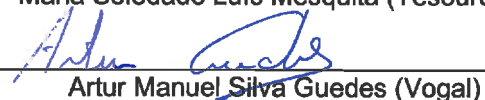
António José Martins Ribeiro (Presidente)



Otilia Maria Pinto Simões (Vice-Presidente)

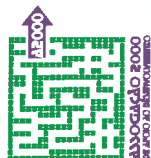


Maria Soledade Luís Mesquita (Tesoureira)



Artur Manuel Silva Guedes (Vogal)

Parte 6: CONTAS



1. BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011

BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011
(valores expressos em Euros)

ATIVO	ANO 2011		ANO 2010	
	AB	AA	AL	AL
MOBILIZADO				
MOBILIZAÇÕES INCORPÓREAS				
Despesas de instalação	466,85	466,88	0,00	0,00
	466,85	466,88	0,00	0,00
MOBILIZAÇÕES CORPÓREAS				
Edifícios e Outras Construções	324.014,06	149.824,83	174.389,23	144.377,21
Equipamento Médico	115.894,10	71.838,43	44.256,67	8.455,81
Equipamento Transporte	71.879,09	63.066,79	8.903,27	14.273,95
Farmacêuticos e Utensílios	49.179,39	49.882,38	-704,00	-704,00
Equipamento Administrativo	21.937,57	23.065,94	-1.428,37	-180,01
Outras Mobilizações Corpóreas	2.110,95	421,32	1.688,33	1.816,83
	584.707,82	387.700,69	227.007,13	167.849,29
EXISTÊNCIAS				
Reservas	677,47	677,47	0,00	0,00
Subsídios	0,00	0,00	0,00	0,00
Produtos e Trabalhos em Curso	0,00	0,00	0,00	0,00
	677,47	677,47	0,00	0,00
DÍVIDAS DE TERCEIROS				
Clientes etc	501,29	501,29	6.180,85	6.180,85
Sector Público Administrativo	349,48	349,48	0,00	0,00
Outros devedores	180.089,24	180.089,24	657.047,85	657.047,85
	180.839,01	180.839,01	663.228,70	663.228,70
Depósitos bancários	443,49	443,49	10.864,03	10.864,03
Caixa	317,32	317,32	297,68	297,68
	760,81	760,81	17.161,51	17.161,51
DIFERIMENTOS				
Diferimento de receitas	0,00	0,00	112,40	112,40
Despesas com custo diferido	2.908,50	2.908,50	0,00	0,00
	2.908,50	2.908,50	112,40	112,40
TOTAL DE AMORTIZAÇÕES				
TOTAL DE AJUSTAMENTOS	358.187,57	0,00	412.275,92	751.381,70
TOTAL DO ACTIVO	770.441,49	358.187,57	412.275,92	751.381,70
Santa Maria de Peneguilho, 05 de Março de 2012				
O Responsável pela Contabilidade				
<i>Hélena Maria Amaro Vilela Reis (TCC 74.828)</i>				
SITUAÇÃO LÍQUIDA E PASSIVO				
FUNDO SOCIAL, RESERVAS E RESULTADOS TRANSFERIDOS				
Fundo social				
Reservas de reavaliação				
Reservas estatutárias				
Reservas especiais				
Resultados Transferidos				
	44.080,82	44.080,82	39.700,01	39.700,01
Sub - Total	44.080,82	44.080,82	39.700,01	39.700,01
Resultado líquido do exercício	-32.428,88	-32.428,88	4.300,61	4.300,61
TOTAL DA SITUAÇÃO LÍQUIDA	11.651,94	11.651,94	44.000,62	44.000,62
PASSIVO				
PROVISÕES E AJUSTAMENTOS				
Outras Provisões e Ajustamentos	15.307,58	15.307,58	19.355,15	19.355,15
	15.307,58	15.307,58	19.355,15	19.355,15
DÍVIDAS A TERCEIROS - CURTO PRAZO				
Dívidas a Inst. de Crédito	230.783,02	799,43	309.274,46	309.274,46
Fornecedores etc	799,43	51.019,16	2.381,08	2.381,08
Fornecedores de Imobilizado	5.678,56	11.007,72	2.357,25	2.357,25
Outros Credores	79.173,23	391.384,40	67.982,17	67.982,17
	391.384,40	391.384,40	372.994,96	372.994,96
ACRÉSCIMOS E DIFERIMENTOS				
Acrescimos de cursos	23.910,00	0,00	0,00	0,00
Provisões diferidas	23.910,00	23.910,00	284.533,25	284.533,25
	47.820,00	23.910,00	284.533,25	284.533,25
TOTAL DO PASSIVO	400.611,98	400.611,98	707.271,08	707.271,08
TOTAL DA SITUAÇÃO LÍQUIDA E DO PASSIVO	412.275,92	412.275,92	751.381,70	751.381,70

ADirecção
 António Martins Ribault (Presidente)
 António Martins Ribault (Vice-Presidente)
 Maria Soledade Lúcio Mesquita (Bárbara)



2. DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS LÍQUIDOS DO EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011

(Valores expressos em Euros)

	2011	2010
CUSTOS E PERDAS		
Custo das mercadorias vendidas e matérias consumidas:		
Mercadorias	4.575,95	18.021,07
Fornecimentos e serviços externos	146.192,30	223.445,15
Custos com pessoal:		
Remunerações		
Remunerações certas	241.016,70	295.377,69
Remunerações adicionais	20.377,09	20.116,02
Encargos sociais		
Formação Profissional	0,00	0,00
Encargos sobre remunerações	48.031,43	56.298,06
Outros	3.341,55	3.377,66
	<u>312.766,77</u>	<u>375.168,43</u>
Amortizações do imobilizado corpóreo e incorpóreo	46.407,02	45.432,02
Ajustamentos	0,00	0,00
Provisões	0,00	0,00
	<u>46.407,02</u>	<u>45.432,02</u>
Impostos	229,75	814,54
Benefícios processados e outros custos similares		
Benefícios processados e outros custos similares	166.558,68	204.819,27
Outros custos operacionais	570,00	828,00
	<u>167.358,43</u>	<u>208.461,81</u>
(A)	<u>677.300,47</u>	<u>868.528,48</u>
Amortizações e provisões de aplicações e Inv. Financeiros	0,00	0,00
Juros e custos assimilados	30.344,98	15.011,28
	<u>30.344,98</u>	<u>15.011,28</u>
(C)	<u>707.645,45</u>	<u>883.539,76</u>
Custos e perdas extraordinárias		
Ações de formação financiada pelo FSE	0,00	0,00
Outros	53.492,15	4.750,23
	<u>53.492,15</u>	<u>4.750,23</u>
(E)	<u>761.137,60</u>	<u>888.289,99</u>
Resultado líquido do exercício	<u>-32.428,68</u>	<u>4.390,61</u>
	<u>728.708,92</u>	<u>892.680,60</u>
PROVEITOS E GANHOS		
Vendas	4.495,95	9.170,77
Prestações de Serviços	1.206,71	14.886,54
Varição da Produção	811,96	-5.050,00
Proveitos Suplementares	0,00	0,00
Comparticipações e Subsídios à Exploração		
Do sector público administrativo	549.048,33	767.601,56
De outras entidades	50.505,36	40.672,21
Outros proveitos operacionais	2.735,00	3.332,00
	<u>608.903,31</u>	<u>830.612,10</u>
(B)	<u>608.903,31</u>	<u>830.612,10</u>
Proveitos e ganhos financeiros	0,00	0,00
(D)	<u>608.903,31</u>	<u>830.612,10</u>
Proveitos e ganhos extraordinários		
Ações de formação financiadas pelo FSE	0,00	0,00
Outros	119.805,61	62.068,50
	<u>119.805,61</u>	<u>62.068,50</u>
(F)	<u>728.708,92</u>	<u>892.680,60</u>
Resultados operacionais (B)-(A)=	-88.397,16	-37.916,38
Resultados financeiros (D)-(C)=	-30.344,98	-15.011,28
Resultados correntes (D)-(C)=	-98.742,14	-52.927,66
Resultados antes de impostos (F)-(E)=	-32.428,68	4.390,61
Resultado líquido do exercício (F)-(E)=	-32.428,68	4.390,61

Santa Marta de Penaguião, 09 de Março de 2012

Q Responsável pela Contabilidade

Helena Maria Amaro Duarte Reis
Helena Maria Amaro Duarte Reis (TCC 74 889)

A Direcção

António José Martins Ribeiro
António José Martins Ribeiro (Presidente)

Odília Maria Pinto Símões
Odília Maria Pinto Símões (Vice-Presidente)

Maria Soledade Luís Mesquita
Maria Soledade Luís Mesquita (Tesoureira)

Artur Manuel da Silva Guedes
Artur Manuel da Silva Guedes (Vogal)

3. ANEXÓ AO BALANÇO E A DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS DO EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011

(Valores expressos em euros)

INTRODUÇÃO

A **Associação 2000 de Apoio ao Desenvolvimento – A2000**, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, constituída formalmente em 7 de Setembro de 2000, (reconhecida como Pessoa Coletiva de Utilidade Pública em 7 de Fevereiro de 2001 – registo lavrado pela inscrição n.º 139/01, a fls 14 verso e 15, do livro n.º 9, das Associações de Solidariedade Social), com o objetivo de proceder à integração social, comunitária e profissional de pessoas desfavorecidas, nomeadamente:

- Apoio a pessoas com deficiência;
- Apoio a grávidas;
- Promoção do desenvolvimento infantil;
- Procura e criação de emprego;
- Fomento intelectual, cultural e desportivo;
- Prevenção de doenças e de acidentes;
- E promoção do bem-estar global.

Em Janeiro de 2003, a Associação iniciou o lançamento de uma nova atividade ao abrigo da qual se desenvolvem trabalhos na área da Carpintaria. Esta nova atividade é exercida através da Entidade (Insercarp – Carpintaria) que foi constituída ao abrigo do Programa Empresas de Inserção do IEFP - Instituto de Emprego e Formação Profissional. Esta atividade, apresenta autonomia financeira e administrativa. (Ver Nota 48.a) resumo das Atividades).

O âmbito da Associação 2000 é regional, tendo a sua sede na Avenida 25 de Abril n.º 39, Freguesia de São Miguel de Lobrigos, Concelho de Santa Marta de Penaguião.

Durante o exercício de 2011, a Associação ministrou 39 ações (em 2010: 44 ações) de formação envolvendo 573 formandos (em 2010: 442 formandos) produzindo um volume de formação de 67.630,5 horas (em 2010: 71.840 horas).

DERROGAÇÕES AO POC

As Demonstrações Financeiras do exercício foram preparadas, em todos os seus aspetos materiais, em conformidade com as disposições do Plano de Contas das Instituições Particulares de Solidariedade Social (PCIPSS).

As Notas às contas respeitam a ordem estabelecida pelo PCIPSS, sendo de referir que os números não indicados neste Anexo não têm aplicação ou não são relevantes.

NOTA 1 - VALORES COMPARATIVOS

As Demonstrações Financeiras do exercício de 2011 são, em todos os aspetos materialmente relevantes, comparáveis com as Demonstrações Financeiras do exercício precedente.

NOTA 2 - CRITÉRIOS VALORIMÉTRICOS

a) Imobilizações Incorpóreas

As imobilizações incorpóreas são valorizadas ao respetivo custo de aquisição.

As amortizações do imobilizado incorpóreo, quando os respetivos elementos tiverem uma vida útil limitada, são calculadas segundo o método das quotas constantes, utilizando-se para o efeito as taxas máximas definidas no Decreto Regulamentar n.º 25/2009, de 26 de Janeiro.

O processo de depreciação é realizado na base de duodécimos e inicia-se no começo do mês seguinte em que o respetivo imobilizado entra em funcionamento.

b) Imobilizações Corpóreas

As imobilizações corpóreas são originalmente contabilizadas pelo respetivo custo de aquisição. As amortizações do imobilizado corpóreo são calculadas segundo o método das quotas constantes, utilizando-se para o efeito as taxas máximas definidas no Decreto Regulamentar n.º 25/2009, de 26 de Janeiro, não obstante a A2000, desde o exercício de 2010, estar a aplicar o Plano de Contas das Instituições Particulares e de Solidariedade Social (PCIPSS).

O processo de depreciação é realizado na base de duodécimos inicia-se no começo do mês seguinte em que o respetivo imobilizado entra em funcionamento.

Edifícios e Outras Construções	5% -16,66%
Equipamento básico	12,5% - 16,66%
Equipamento de transporte	25%
Ferramentas e utensílios	12,5% - 25%
Equipamento administrativo	10% - 33,33%

c) Provisões para Cobranças Duvidosas

As provisões para cobrança duvidosa são constituídas apenas quando os riscos de cobrança se tornam irreversíveis. A Direção considera que em 31 de Dezembro de 2010, não existem quaisquer riscos de cobranças nas suas contas a receber.

d) Existências e Provisões para Depreciação de Existências

As existências são valorizadas ao custo de aquisição e/ou produção, incluindo as respetivas despesas de compra.

A provisão deverá ser constituída pelas diferenças relativas ao custo de aquisição ou de produção resultantes dos critérios definidos na valorimetria das existências.

e) Provisões para Riscos e Encargos

As provisões para riscos e encargos, deverá ser constituída de acordo com a responsabilidade criada para riscos de natureza específica e provável.

f) Imposto sobre o Rendimento

O Imposto corrente sobre o rendimento é apurado tendo em consideração as disposições do Código do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas (IRC).

A Associação, encontra-se enquadrada num regime de isenção de IRC ao abrigo do Art.º10 do IRC, no que respeita a rendimentos das categorias B, E, F e G.

g) Reconhecimento de Subsídios

Os subsídios são reconhecidos em resultados de acordo com o princípio da especialização dos exercícios onde o reconhecimento de proveitos nivela os custos incorridos.

NOTA 3 – COTAÇÕES UTILIZADAS PARA CONVERSÃO DAS MOEDAS

Durante os exercícios de 2011 e 2010, a A2000, não realizou operações em moeda estrangeira.

NOTA 4 - VOLUME DE EMPREGO

Durante o exercício de 2011 a A 2000, sem contemplar os Formadores e Colaboradores eventuais, teve ao seu serviço, em média, 17 Colaboradores (dos quais, 4 estão alocados à atividade da Insercarp – Carpintaria). Em 2010, a A 2000 teve em média 21 colaboradores.

NOTA 5 – NÚMERO MÉDIO DE UTENTES POR VALÊNCIA NO EXERCÍCIO

Durante o exercício de 2011, o número médio de utentes reparte-se por valências como segue:

	Valências				Total
	Intervenção Precoce	GPS	POPH	Insercarp	
N.º Clientes	45	105	573	1	724
Colaboradores	3	1	10	4	18

NOTA 6 - IMOBILIZAÇÕES

Os movimentos ocorridos nas rubricas do ativo imobilizado, analisam-se como segue:

ACTIVO BRUTO	Saldo Inicial	Reavaliação	Aumentos	Alienações	Tranf. e abates	Saldo Final
Imobilizações Incorpóreas						
Despesas de Instalação	466,88	0,00	0,00	0,00	0,00	466,88
TOTAL	466,88	0,00	0,00	0,00	0,00	466,88
Imobilizações corpóreas						
Edif. e Outras Construções	324.014,06	0,00	0,00	0,00	0,00	324.014,06
Equipamento Básico	63.894,10	0,00	52.000,00	0,00	0,00	115.894,10
Equipamento de transporte	71.873,08	0,00	0,00	0,00	0,02	71.873,06
Ferramentas e Utensílios	49.178,38	0,00	0,00	0,00	0,00	49.178,38
Equipamento Administrativo	21.637,57	0,00	0,00	0,00	0,00	21.637,57
Outras Imobilizações	2.037,65	0,00	73,00	0,00	0,00	2.110,65
TOTAL	532.634,84	0,00	52.073,00	0,00	0,02	584.707,82

AMORTIZAÇÕES	Saldo Inicial	Reavaliação	Reforço	Alienações	Tranf. e abates	Saldo Final
Imobilizações Incorpóreas						
Despesas de Instalação	466,88	0,00	0,00	0,00	0,00	466,88
TOTAL	466,88	0,00	0,00	0,00	0,00	466,88
Imobilizações corpóreas						
Edif. e Outras Const.	179.636,85	0,00	23.483,80	0,00	53.495,82	149.624,83
Equipamento Básico	55.428,29	0,00	16.210,14	0,00	0,00	71.638,43
Equip. de transporte	57.599,11	0,00	5.470,68	0,00	0,00	63.069,79
Ferramentas e Utensílios	49.882,38	0,00	0,00	0,00	0,00	49.882,38
Equip. Administrativo	21.817,58	0,00	1.246,36	0,00	0,00	23.063,94
Outras Imobilizações	421,32	0,00	0,00	0,00	0,00	421,32
TOTAL	364.785,53	0,00	46.410,98	0,00	53.495,82	357.700,69

NOTA 7 – FUNDOS E RESPETIVAS AFETAÇÕES

Em 31 de Dezembro de 2011 e 2010, a Associação 2000, não tem em sua posse quaisquer tipos de fundos.

NOTA 8 – DIVIDAS SETOR PUBLICO ADMINISTRATIVO EM MORA

Em 31 de Dezembro de 2011 e 2010, a Associação 2000 não tinha dívidas em mora ao Setor Público Administrativo

NOTA 9 – PROVISÕES ACUMULADAS

Ajustamentos	Saldo Inicial	Reforço	Utilização	Reposição e anulação	Saldo Final
Provisões para Cobranças Duvidosas Clientes de Cobrança Duvidosa	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Provisões para Riscos e Encargos	19.355,15	0,00	4.047,57	0,00	15.307,58
Total	19.355,15	0,00	4.047,57	0,00	15.307,58

NOTA 10 – CUSTO DAS MERCADORIAS VENDIDAS E DAS MATÉRIAS CONSUMIDAS

Movimentos	Matérias - Primas e Subsidiárias	
	2011	2010
Existências iniciais	0,00	7.090,00
Compras	5.253,42	10.931,07
Existências finais	677,47	0,00
Custos do Exercício	4.575,95	18.021,07

NOTA 11 – DEMONSTRAÇÃO DA VARIAÇÃO DA PRODUÇÃO

Movimentos	Produtos	
	2011	2010
Existências finais	0,00	0,00
Existências iniciais	0,00	5.050,00
Variação da Produção	0,00	-5.050,00

NOTA 12 - DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS EXTRAORDINÁRIOS

Custos e Perdas	Exercícios		Proveitos e Ganhos	Exercícios	
	2011	2010		2011	2010
Cor. Relat. Exerc. Ant.	53.492,15	4.750,23	Donativos	40.536,14	56.331,74
			Compart. Protocolo	863,30	500,00
			Prov. Não especificados	14.673,79	1.975,44
			Rifas	3.027,82	216,70
			Ganhos em Imobilizado	0,00	3.030,35
			Compart. Ferias	2.329,93	0,00
			Correc. relat. Exerc. Ant.	58.374,63	14,27
Result. Extraord.	66.313,46	57.318,27			
	119.805,61	62.068,50		119.805,61	62.068,50

Em 31 de Dezembro de 2011 e de 2010, a rubrica de Proveitos e Ganhos (Donativos), respeita a diversos subsídios em dinheiro recebido de Particulares e Empresas.

Em 31 de Dezembro de 2011, a rubrica de correções relativas a exercícios anteriores, refere-se a cortes nos projetos 2.2.e 2.3 do POPH.

NOTA 13 – EMPRÉSTIMOS OBTIDOS

Descrição	2011	2010
Empréstimo Bancário - Conta caucionada	178.000,00	250.000,00
Credifin	2.432,62	6.104,77
Empréstimo Instalações	41.752,04	53.169,69
Saldos credores Depósitos à Ordem	8.598,36	0,00
Total	230.783,02	309.274,46

NOTA 14 - OUTRAS INFORMAÇÕES

(a) Saldos com o Pessoal

Em 31 de Dezembro de 2011 os saldos a pagar ao pessoal totalizam cerca de 23.880 euros, os quais dizem respeito a férias e a subsídio de férias que se vencem para pagamento em 2012, e estão registados em Acréscimos de custos.

(b) Fornecedores de Imobilizado

Descrição	31.12.2011	31.12.2010
Fornecedores de Imobilizado	51.019,16	2.357,25
Total	51.019,16	2.357,25

O montante relevado nesta rubrica refere-se ao saldo ao fornecedor de imobilizado DST Solar. Este saldo resulta da aquisição de 2 unidades de produção de eletricidade.

(c) Setor Público administrativo

O montante evidenciado no Balanço nas rubricas do Ativo e Passivo decompõe-se, em 31 de Dezembro de 2011 e 2010, como segue:

Descrição	2011		2010	
	Activo	Passivo	Activo	Passivo
IVA a recuperar	349,48	0,00	0,00	0,00
IVA a pagar	0,00	0,00	0,00	48,48
Retenção de IRS	0,00	2.146,29	0,00	4.376,92
Contrib. Seg. Social	0,00	3.533,27	0,00	6.582,32
Restantes Impostos	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	349,48	5.679,56	0,00	11.007,72

(d) Outros Credores

O montante evidenciado na rubrica do passivo decompõe-se, em 31 de Dezembro de 2011 e 2010, como se segue:

Descrição	31.12.2011	31.12.2010
Subsid. Devolver Progride	0,00	1.324,40
Artur Guedes	62.275,00	4.882,77
António Ribeiro	0,00	61.775,00
Outros	10.898,23	0,00
Total	73.173,23	67.982,17

(e) Proveitos Subsídios / Receitas Com Provento Diferido / Outros Devedores

Em 31 de Dezembro de 2011 e 2010, as rubricas de proveitos, subsídios, acréscimos de proveitos e proveitos diferidos, detalha-se como segue:

Descrição	Valor Aprovado	Conta 274-Prov. Diferidos		Conta 266 - Outros devedores		Despesas não realizadas		Subsídios já recebidos		Conta 74-Subsídios	
		2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Proj. 2.3- Form. Model. Certificadas	256.12,61	0,00	0,00	0,00	40.398,68	16.666,62	47.594,15	23.736,02	44.248,88	0,00	55.232,18
Proj. 2.2- Cursos EFA	828.282,72	0,00	0,00	0,00	56.183,73	36.829,20	134.679,39	19.354,53	292.796,74	0,00	197.172,44
Proj. 6.1- Formação P/ Inclusão	124.314,55	0,00	0,00	0,00	-4.882,77	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Proj. 6.4- Arquimedes	33.588,00	0,00	3.894,90	0,00	7.445,25	0,00	0,00	7.445,25	16.548,00	3.894,90	17.873,10
Est. Prof. 050/EPR/09	7.238,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	12,81	0,00	4.329,99	0,00	3.539,30
Est. Prof. 123/EPR/09	7.234,03	0,00	0,00	0,00	142.122	0,00	25,55	142.115	5.787,26	0,00	6.909,97
Intervenção Precoce 2010	22.262,50	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	22.262,50	0,00	22.262,50
Intervenção Precoce 2011	37.812,60	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	37.812,60	0,00	37.812,60	0,00
Proj. - Sorrisos 2007	147.191,00	0,00	0,00	0,00	4.047,57	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Constelação - 2007	140.826,95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8.557,42	0,00	0,00
Constelação - 2006	142.576,90	0,00	0,00	15.307,58	15.307,58	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Estágio - 1001/INOV/10	18.308,88	0,00	16.658,66	2.907,47	12.184,07	9.276,60	0,00	0,00	6.124,81	7.382,06	1650,22
Estágio - 1001/INOV/11	6.592,44	0,00	0,00	12.18,63	0,00	99,85	0,00	5.273,96	0,00	6.492,59	0,00
Estágio - 1004/INOV/11	6.592,44	0,00	0,00	3.309,40	0,00	646,06	0,00	2.636,98	0,00	5.946,38	0,00
Insercarp - IIEFP (Profissionalização)	21057,03	0,00	0,00	12.797,73	0,00	0,00	0,00	8.259,30	0,00	21.057,03	0,00
Insercarp - IIEFP (Formação)	1827,30	0,00	0,00	1827,30	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1827,30	0,00
Proj. Tipologia 6.2 - 2010	244.992,53	0,00	0,00	0,00	48.265,80	0,00	11.349,98	49.317,91	185.376,75	1.052,11	233.642,55
Proj. Tipologia 6.1- 2010	119.677,76	0,00	53.332,72	0,00	6.141,75	10.299,85	0,00	5.110,90	58.267,01	43.032,87	66.345,04
Proj. Tipologia 6.2 - 2011	258.315,49	0,00	0,00	109.697,65	0,00	0,00	0,00	148.617,84	0,00	258.315,49	0,00
Proj. Tipologia 2.3 - 33085/2010	217.488,95	0,00	139.617,51	33.003,48	196.916,05	0,00	0,00	163.914,57	20.570,90	139.617,51	77.871,44
Proj. Tipologia 2.2 - 32986/2010	126.786,15	0,00	81.429,46	0,00	18.240,85	16.106,61	0,00	102.134,24	8.545,30	65.322,85	45.356,69
Progride - Sorrisos 2010	50.195,42	0,00	0,00	0,00	2.244,33	0,00	0,00	2.244,33	47.951,09	0,00	50.195,42
Total A 2000	2.819.274,25	0,00	294.933,25	180.069,24	559.185,11	89.924,79	193.661,88	623.279,58	721.366,65	591.753,69	778.050,85
Insercarp - IIEFP	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	30.222,94
Gabinete Psicossocial	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	7.800,00	0,00
Total Insercarp	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	7.800,00	30.222,94
Total A 2000 Consolidado	2.819.274,25	0,00	294.933,25	180.069,24	559.185,11	89.924,79	193.661,88	623.279,58	721.366,65	599.553,69	808.273,79

Outros 0,00 0,00 -2.137,56 0,00 0,00

Saldo Activo e Passivo Outros Devedores e receitas com Provento Diferido

0,00 294.933,25 180.069,24 557.047,55

599.553,69 808.273,79

(f) Custos Financeiros

Custos e Perdas	Exercícios		Proveitos e Ganhos	Exercícios	
	2011	2010		2011	2010
Juros Suportados	11.348,28	7.875,62	Juros Obtidos	0,00	0,00
Out. Custos e Perdas	18.996,70	7.135,66	Desc.pp. Obtidos	0,00	0,00
Result. Financeiros	-30.344,98	-15.011,28			
	0,00	0,00		0,00	0,00

(g) Vendas e Prestações de Serviços

A repartição das Vendas e Prestações de Serviços analisa-se como segue:

	TOTAL	
	2011	2010
Vendas de Mercadorias	4.575,95	9.170,77
Prestações de Serviços	1.206,71	14.885,54
Vendas e Prestações de Serviços	5.782,66	24.056,31

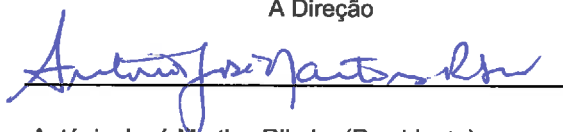
Santa Marta de Penaguião, 09 de Março de 2012

O Responsável Pela Contabilidade

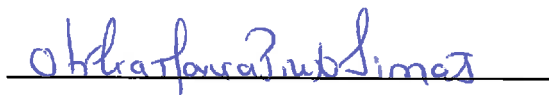


Helena Maria Amaro Duarte Reis (TOC 74 869)

A Direção



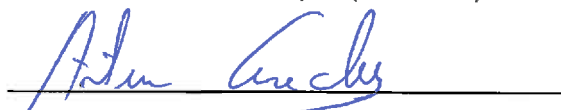
António José Martins Ribeiro (Presidente)



Otília Maria Pinto Simões (Vice-Presidente)



Maria Soledade Luís Mesquita (Tesoureira)



Artur Manuel da Silva Guedes (Vogal)

Parte 7: CERTIFICAÇÃO DAS CONTAS E RELATÓRIO E PARECER DO CONSELHO FISCAL

CERTIFICAÇÃO DAS CONTAS**Introdução**

1. Examinamos as Demonstrações Financeiras da **Associação 2000 de Apoio ao Desenvolvimento – A 2000**, as quais compreendem o Balanço em 31 de Dezembro de 2011, (que evidencia um total de ativo de 412.273,92 euros e um total da Situação Líquida positiva de 11.661,94 euros, incluindo um resultado líquido negativo de 32.428,68 euros), a Demonstração dos resultados por Naturezas do exercício findo naquela data e o correspondente Anexo.

Responsabilidades

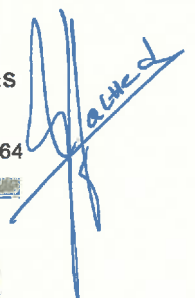
2. É da responsabilidade da Direção a preparação de Demonstrações Financeiras que apresentem de forma verdadeira e apropriada a posição financeira da Associação, o resultado das suas operações, bem como a adoção de políticas e critérios contabilísticos adequados e a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado.
3. A nossa responsabilidade consiste em expressar uma opinião profissional e independente, baseada no nosso exame daquelas Demonstrações Financeiras.

Âmbito

4. O exame a que procedemos foi efetuado de acordo com as Normas Técnicas e as Diretrizes de Revisão/Auditoria da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas, as quais exigem que o mesmo seja planeado e executado com o objetivo de obter um grau de segurança aceitável sobre se as Demonstrações Financeiras estão isentas de distorções materialmente relevantes. Para tanto o referido exame incluiu:

- a verificação, numa base de amostragem, do suporte das quantias e divulgações constantes das demonstrações financeiras e a avaliação das estimativas, baseadas em juízos e critérios definidos pela Direção, utilizadas na sua preparação;
- a apreciação sobre se são adequadas as políticas contabilísticas adotadas e a sua divulgação, tendo em conta as circunstâncias;
- a verificação da aplicabilidade do princípio da continuidade; e
- a apreciação sobre se é adequada, em termos globais, a apresentação das demonstrações financeiras.

164



5. O nosso exame abrangeu também a verificação da concordância da informação financeira constante do relatório de gestão da Direcção com as demonstrações financeiras.
6. Entendemos que o exame efetuado proporciona uma base aceitável para a expressão da nossa opinião.

Opinião

7. Em nossa opinião, as referidas Demonstrações Financeiras apresentam de forma verdadeira e apropriada, em todos os aspetos materialmente relevantes, a posição financeira da **Associação 2000 de Apoio ao Desenvolvimento – A 2000**, em 31 de Dezembro de 2011, o resultado das suas operações no exercício findo naquela data, em conformidade com os princípios contabilísticos geralmente aceites em Portugal.

Relato sobre outros requisitos legais

8. É também nossa opinião que a informação do relatório de atividades é concordante com as demonstrações financeiras do exercício.

Ênfases

9. Sem afetar a opinião expressa no Parágrafo anterior, salientamos que, conforme evidenciado na Nota 14 e) do Anexo às Demonstrações Financeiras em 31 de Dezembro de 2011, a Associação reconheceu durante o exercício de 2011 um conjunto de subsídios cujo montante ascendeu a cerca de 593.553,69 euros (em 2010: 808.273,79 euros). Estes subsídios poderão ser passíveis de eventual ajustamento aquando da análise final do Dossier de Saldo que venha a ser imposto pelas entidades competentes.

Marco de Canaveses, 15 de Março de 2012

Jorge Amorim, SROC, Unipessoal, Lda. (SROC n.º 207)

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

165

**Relatório e Parecer do
Conselho Fiscal**

Senhores Associados,

1 Nos termos da lei e do mandato que nos conferiram, apresentamos o relatório sobre a atividade fiscalizadora desenvolvida e damos parecer sobre o Relatório Anual de Atividades e as Demonstrações Financeiras apresentados pela Direcção da **Associação 2000 de Apoio ao Desenvolvimento – A 2000**, relativamente ao exercício findo em 31 de Dezembro de 2011.

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

3 No âmbito das nossas funções verificámos que:

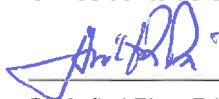
- I) o Balanço, as Demonstrações dos Resultados por naturezas e o correspondente Anexo, permitem uma adequada compreensão da situação financeira da Associação e dos seus resultados;
- II) as políticas contabilísticas e os critérios valorimétricos adotados são adequados;
- III) o Relatório Anual de Atividades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

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

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

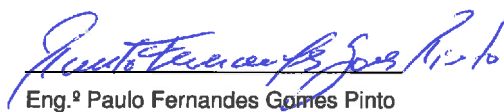
Santa Marta de Penaguião, 15 de Março de 2012

O Presidente do Conselho Fiscal



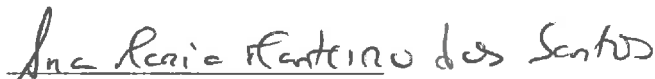
Sr. Aníbal Pinto Prior

O Primeiro Vogal



Eng.º Paulo Fernandes Gomes Pinto

O Segundo Vogal



Dra. Ana Maria Monteiro dos Santos