



ASSOCIAÇÃO 2000  
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO



#### EM DESTAQUE:

AVALIAÇÃO DA  
SATISFAÇÃO DOS  
CLIENTES EM  
2011

#### NESTA EDIÇÃO

EDITORIAL	2
DESTAQUE	2-5
PROJETOS DE FORMAÇÃO EM EXECUÇÃO	6-7
INTERVENÇÃO PRE- COCE	7
GABINETE PSI- COSSOCIAL	8-9
INSCRIÇÕES ABERTAS	10
DONATIVOS E CONTRIBUIÇÕES	11
DIVULGAÇÃO DO GABINETE PSI- COSSOCIAL	12
AÇÕES A DECOR- RER	13

# Viver e Aprender<sup>2000</sup>

EDIÇÃO 54 - ANO 11

ABRIL 2012

## AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EM 2011



## LEMBRE-SE...

Preencha o campo 901 do Anexo H, na sua Declaração de IRS, com o  
NIPC da A2000: **505 045 125**

e assim decide para onde vai parte do seu IRS entregue ao Estado.



**NÃO PAGA MAIS POR ISSO!  
A A2000 AGRADECE!**

Nesta edição destacamos a Avaliação da Satisfação dos Clientes.

A Missão da A2000 tem como meta fundamental promover o desenvolvimento de competências no seu cliente, de modo a que este esteja cada vez mais capacitado na defesa dos seus direitos, no cumprimento dos seus deveres conseguindo uma qualidade de vida pautada pela integração social e profissional.

Este trabalho exige uma equipa multidisciplinar - que partilhe os princípios da A2000, recursos físicos e financeiros, fundamentais para que o serviço proporcionado responda, de forma integrada, a todas as necessidades reveladas pelo cliente.

Todavia a forte dependência da A2000 face aos financiamentos estatais, condiciona a sua atuação, pois torna o Estado o seu primeiro cliente - tendo de responder antes de tudo, às suas exigências/necessidades. Ora, este nem sempre tem a perceção do todo, pois que as suas respostas estão dispersas por diferentes Ministérios e Programas.

Vejamos o exemplo da formação profissional para pessoas com deficiência ou incapacidade, em que os Referenciais foram elaborados, partindo do princípio de que o formando tem um perfil psicossocial perfeitamente equilibrado, standartizado e integrado na família e na sociedade. Assim, o Referencial do curso é predominantemente Profissional, podendo apenas ter alguns módulos da área escolar.

Foram esquecidos cerca de 20 anos de experiência, em que se reuniu múltipla e rica informação sobre o perfil à chegada do formando, pelo que, atualmente, a formação não responde às necessidades de desenvolvimento pessoal (autonomia pessoal face à higiene, saúde, gestão económica, gestão das relações interpessoais, etc.) e social (integração nas coletividades da comunidade, frequentar autonomamente locais públicos, etc.) do formando. E, como se pode integrar profissionalmente alguém que não reúne competências pessoais e sociais que lhe permitam estabelecer relações interpessoais minimamente satisfatórias?

Este exemplo serve apenas para justificar que apesar de todo o esforço da Equipa Técnica da A2000, nem sempre se consegue responder as reais necessidades dos clientes, pois, à partida, existem constrangimentos financeiros e consequentemente físicos que em muito limitam a intervenção. Resta-nos a sensibilidade, a criatividade e o otimismo que nos permite contornar muitas dificuldades, na senda da conduzirmos o nosso cliente ao seu pleno desenvolvimento e integração.

Esta é a realidade diária da A2000, que apesar dos desafios externos referidos, coloca sempre o desafio interno mais acima, isto é, apesar dos constrangimentos tem que ser prestado um serviço de qualidade - e isto é inquestionável!

*Marina Teixeira, Diretora Técnica*

## EM DESTAQUE

### AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EM 2011



Em todos os serviços prestados pela A2000, os clientes realizam Avaliação de Satisfação.

Em Portugal as pessoas ainda têm medo de avaliação, pois encaram a crítica como um ataque. A A2000, na sua vontade imensa de crescer com qualidade, considera a Avaliação um fator fundamental para o seu desenvolvimento como instituição e, ao nível micro, cada profissional vê na avaliação uma fonte rica em informação para aferir o seu comportamento, atitudes e competências, tornando-se a avaliação um elemento fundamental na formação contínua de todos.

Uma organização, tal como uma pessoa, não é estanque. Evolui a cada minuto e, no caso da A2000, no âmbito da sua Missão, esta tem uma meta/visão que gostaria de alcançar.

Sendo o cliente o objeto último de toda a sua intervenção, é a palavra deste que nos dá a imagem do serviço prestado, indicando mudanças/melhorias a implementar.

Apresentam-se aqui os resultados obtidos em 2011, no processo de Avaliação da Satisfação do cliente que, conjugado com outros indicadores fomentaram a apresentação de algumas melhorias para implementar em 2012 - estes elementos foram retirados do Relatório e Contas de 2011 (aprovado em Março/2012).

Assim, por serviço prestado questionaram-se os clientes quanto à sua satisfação em alguns aspetos que se consideraram mais importantes e que aqui se expressam:

(Continua pág.3)

## AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EM 2011

(Continuação)

### ♦ SERVIÇOS FORMATIVOS

#### Tipologia 2.2 do POPH – Cursos de Educação e Formação de Adultos

Frequentaram esta tipologia 15 pessoas que avaliaram a sua satisfação com a formação em 3 critérios:

Satisfação com as condições físicas de formação	Satisfação com os Métodos e técnicas pedagógicas	Satisfação com o apoio prestado pela A2000	Satisfação com o desempenho do formador
99%	100%	100%	100%

Neste curso as condições físicas das aulas práticas sofreram algumas críticas quanto ao ruído – note-se que o curso era de Carpintaria e as aulas práticas decorreram numa carpintaria em funcionamento - percebeu-se que houve alguns inconvenientes a repensar no futuro .

#### Tipologia 2.3 do POPH – Formações Modulares Certificadas

Frequentaram esta tipologia 427 pessoas que avaliaram a sua satisfação com a formação em 3 critérios:

Satisfação com as condições físicas de formação	Satisfação com o apoio prestado pela A2000	Satisfação com o desempenho dos formadores
98%	99%	93,2%

Nesta tipologia ocorreram 29 ações de formação, em 5 locais diferentes, o que envolveu 22 formadores. Apesar da A2000 procurar a sala com melhores condições, nem sempre se consegue a ideal, contudo foi o desempenho dos formadores que obteve mais críticas. A população alvo desta tipologia é bastante exigente, pois a sua motivação é principalmente profissional e prática.

#### Tipologia 6.1 do POPH – Formação para a Inclusão

Frequentaram esta tipologia 51 pessoas que avaliaram a sua satisfação com a formação em 4 critérios:

Satisfação com as condições físicas de formação	Satisfação com os métodos e técnicas Pedagógicas	Satisfação com o apoio prestado pela A2000	Satisfação com o desempenho dos formadores
98%	100%	99%	90%

Esta tipologia envolveu vários grupos alvo – jovens em risco; mulheres desempregadas ou beneficiárias de RSI e adultos com histórico de toxicod dependência.

Ainda durante a formação, após as primeiras avaliações de satisfação mudou-se de sala, pois os formandos queixaram-se que a sala de TIC era pequena – foram as críticas em relação às condições físicas que surgiram. Quanto aos formadores que foram 5, surgiram críticas, principalmente da parte dos jovens, as quais consideramos pertinentes e que coincidiram com a avaliação do Chefe de Projeto, pelo que alguns formadores não voltarão a trabalhar com a A2000.

(Continua pág.4)

## AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EM 2011

(Continuação)

### Tipologia 6.2 do POPH – Qualificação de Pessoas com Deficiência ou Incapacidade

Frequentaram esta tipologia 41 pessoas que avaliaram a sua satisfação com a formação em 6 critérios:

Satisfação com as condições físicas de formação	Satisfação com os métodos e técnicas pedagógicas	Satisfação com o apoio prestado pela A2000	Satisfação com o desempenho dos formadores	Satisfação com o trabalho do Técnico de Acompanhamento e Inserção	Satisfação com o local de FPCT(*)
95%	97%	95%	99%	100%	94%

(\*) – FPCT – Formação Prática em Contexto de Trabalho.

A população desta tipologia é sem dúvida a mais diversificada e a que apresenta necessidades que vão para além do profissional, o que coloca desafios técnicos, ao nível da intervenção, que vão para além dos objetivos escritos da formação. Contudo é uma população que valoriza muito a relação interpessoal e, neste aspeto a A2000 conseguiu dar uma resposta muito positiva, pois os dois critérios onde se alcançou maior satisfação foi precisamente na satisfação com o desempenho dos formadores e do Técnico de Acompanhamento e Inserção.

O local de FPCT foi onde os formandos manifestaram mais críticas negativas, algumas com razão, exigindo intervenções ou mudança de local, outras que se prenderam com a mudança para uma situação real de trabalho, onde a exigência é maior, logo, também as dificuldade de adaptação. Situação que com o tempo, o apoio prestado e a gradual integração se ultrapassou.

### ◆ Serviços Não Formativos

#### Intervenção Precoce na Infância (IPI)

Frequentaram este serviço 45 crianças, cujos significativos avaliaram a sua satisfação em 5 critérios:

Satisfação global com o serviço prestado	Satisfação com o trabalho dos Técnicos	Satisfação relativamente à concretização dos objetivos propostos	Satisfação quanto ao desenvolvimento de novas competências na criança	Satisfação relativamente à adequação das atividades em que participou
100%	100%	100%	100%	95%

Em 2011, devido à alteração da legislação sobre a Intervenção Precoce a equipa de intervenção, durante 9 meses, envolveu apenas os Técnicos da A2000, pelo que o envolvimento em atividades, por parte dos familiares das crianças/significativos não foi muito intensa, o que levou alguns a não responder a esta questão, daí o resultado de 95% de satisfação.

(Continua pág.5)

## AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EM 2011

(Continuação)

### Gabinete Psicossocial (GPS)

Foram clientes deste serviço 105 pessoas que efetuaram uma avaliação global do serviço e que aqui se apresenta por tipo de atividade realizada:

Satisfação Global, relativamente ao serviço prestado	Satisfação relativamente ao “Espaço de Convívio” de Medrões - Idosos	Satisfação de nível com a “Oficina dos Sorrisos” – Pessoas com Deficiência Grave	Satisfação relativamente ao “acompanhamento familiar” - Famílias	Satisfação quanto às Ações de Sensibilização - Famílias
98%	96%	94,4%	100%	100%

O GPS intervém com populações muito diversas: crianças, jovens com deficiência grave, famílias e idosos. Apesar de tudo, a satisfação global foi de 98%. No caso dos Idosos e das pessoas com deficiência grave a principal crítica prende-se com o tempo – no primeiro caso é apenas uma tarde por semana e no segundo são três tardes – porém estes clientes gostariam de frequentar mais tempo as atividades. Este aspeto não é fácil de ultrapassar, pois para tal seriam necessários mais Técnicos, logo maior financiamento e, lembre-se, este serviço é financiado pela A2000, Câmara Municipal de Sta. Marta de Penaguião e três Freguesias (Medrões, Sever e S. Miguel de Lobrigos) - a partir de 2012 são 4 freguesias. Este é um bom exemplo de parceria e de conciliação dos recursos da comunidade, mas também de como a questão financeira limita a intervenção e interfere com a plena satisfação dos clientes.



### Em resumo:

A observação das tabelas revelam que a satisfação varia de serviço para serviço e de critério para critério, contudo há um aspeto comum: o valor oscila entre os 90% e 100%, o que é positivo.

A A2000 presta um serviço de pessoas para pessoas, o que envolve muitos fatores – alguns dos quais difíceis de controlar – mas que, face às avaliações aqui apresentadas, nos parece ter sido um sucesso. Claro que se retiram várias “lições” destas avaliações e que foram remetidas para melhorias a implementar em 2012, por exemplo:

- na seleção dos colaboradores internos e externos os critérios têm de ser cada vez mais exigentes focando principalmente aspetos da personalidade do colaborador, ou seja, competências ao nível do “Saber Ser”, pois as exigências ao nível relacional são muitas;
- os aspetos financeiros podem ser um constrangimento à qualidade da intervenção, que só é ultrapassada pela criatividade e disponibilidade dos técnicos e pela flexibilidade de gestão institucional, o que exige que todos partilhem os mesmos valores sociais e princípios éticos.

**Em suma**, o caminho da qualidade é exigente e longo, mas possível, desde que todos estejam focalizados num mesmo objetivo: responder às necessidades do cliente.

Marina Teixeira, Diretora Técnica

### Visita à Expo Social Lamego

No dia 12 de abril de 2012 fizemos uma visita a Lamego à ExpoSocial “Ideias & Oportunidades Sociais”.

A A2000 participou como entidade expositora, onde apresentou no seu stand os trabalhos feitos pelos clientes da *Oficina dos Sorrisos - serviço do Gabinete Psicossocial*. Havia também stands de outras instituições; atividades de animação; serviços sociais e produtos.

A escola profissional do Rodo também lá estava representada. Os alunos do curso de massagem ofereceram massagens a quem quisesse, e eu não deixei escapar essa oportunidade e fiz massagens às mãos, foi mesmo muito bom.

Depois disto, fomos todos lanchar. Os alunos do curso de cozinha tinham lá uma bancada com vários petiscos deliciosos.

Antes de irmos embora apareceu um palhaço muito divertido, que nos fez rir e aproveitamos para tirar uma foto de grupo, para ficar registada esta tarde tão bem passada.

Agradecemos à A2000 por nos ter proporcionado uma tarde tão agradável!!

*Daniela, formanda do Curso de Assistente Familiar e à Comunidade*



## PROJETOS EM EXECUÇÃO

### TIPOLOGIA 6.2 – CURSO DE ASSISTENTE FAMILIAR E DE APOIO À COMUNIDADE

#### TUDO EM MIM FICOU



Nuno Oliveira

*Um sorriso, um pedaço de alma*

*Foi o que me restou, em teu olhar, assim percebi*

*Passando de memória em memória.....calma!?*

*Porquê tudo ficou? Um pouco de ti!!!!*

*Um abraço, um beijo*

*Foi o que me tocou, por outro lado entendi*

*Passando na memória o “cortejo”*

*Que fiz para mostrar o quanto gosto de ti!!!*

*Já agora mostra-me outra vez*

*Esse teu lado B do teu corpo*

*Que na altura rezei para que ficasse aqui!*

*Que nem asas de mil pombas puderam*

*Fazê-lo recuar para que ficássemos*

*Juntos mais uma vez por fim!!!*



© NUNO OLIVEIRA

## INTERVENÇÃO PRECOCE

### ESCOLHA ADEQUADA DOS MATERIAIS DIDÁTICOS



A utilização dos materiais matemáticos no Pré-Escolar deve ser cuidada, variada e estimulante, uma vez que esta é uma fase inicial na aprendizagem da Matemática que irá preparar as crianças ao nível dos conhecimentos matemáticos relevantes para o seu futuro como cidadãos adultos na sociedade.

Neste processo de ensino-aprendizagem da criança relativamente à construção dos conceitos matemáticos é extremamente importante que ela tenha contacto com vários e diferentes materiais, de forma a ser mais fácil a passagem do concreto para o abstrato, ou seja, os materiais dão à criança a capacidade de aperfeiçoar os vários sentidos. O material a utilizar deve favorecer a fantasia, a criatividade e o jogo simbólico, estimular o exercício físico e o desenvolvimento cognitivo para que a criança se sinta à vontade de praticar a Matemática e crescer aprendendo.

Compete ao Educador equipar a sala com materiais matemáticos manipuláveis como cubos, tangrans, régua, papel pontado, ábaco, etc..., sendo também importante que estes sejam, além de produzidos comercialmente, construídos pelo Educador e/ou pelas crianças.

O computador é um material muito importante a ter na sala de aula, uma vez que este tem a capacidade de proporcionar à criança jogos didáticos relativos à Matemática, além de ser uma tecnologia de informação cada vez mais indispensável. O computador é importante na construção da matemática, pois a criança pode formular, investigar e explorar situações problemáticas e desenvolver o gosto pela disciplina.

A utilização de diferentes materiais proporciona à criança oportunidades para a resolução de problemas lógicos, quantitativos e espaciais, desenvolvendo competências ao nível do raciocínio lógico-dedutivo, base da aprendizagem de Matemática.

Alice Correia, Educadora de Infância

### As nossas atividades

No Espaço Convívio de Medrões fazemos muitas atividades. Desde culinária, a trabalhos nos computadores; expressão plástica; aulas de alfabetização; ginástica, tudo é bom para passar o tempo. Estamos mais ocupados e acompanhados.



### Férias da Páscoa animam as crianças de Santa Marta de Penaguião



A Associação 2000 de Apoio ao Desenvolvimento - A2000, em colaboração com a Câmara Municipal de Santa Marta de Penaguião e as Freguesias de S. Miguel de Lobrigos, Sever, Medrões e S. João de Lobrigos, no âmbito do serviço Gabinete Psicossocial - GPS, desenvolveu de 26 de Março a 5 de Abril a ação "Férias da Páscoa" para crianças e jovens do concelho.

Esta ação chega como uma resposta aos pais que pretendam ocupar os dias dos filhos que até então estiveram ocupados com as atividades escolares. Desta forma, participaram 16 crianças com idades entre os 6 e os 16 anos, que trocaram o conforto do sofá e da televisão por um vasto número de atividades lúdicas e desportivas. Entre as 9h00 e as 17h00 (com uma pausa no período da manhã e no da tarde para lanche e das 12h30 e as 14h00 para o almoço) desdobraram-se em atividades, dentro e fora do concelho, que promoviam sobretudo o convívio e o lazer.

As atividades e experiências foram diversificadas, desde jogos lúdicos (percursos por estações e peddy-paper), visionamento de filmes, culinária, costura, trabalhos manuais, *atelier* de pintura, piscina e atividades desportivas diferenciadas.

(Continua pág.9)

## Férias da Páscoa animam as crianças de Santa Marta de Penaguião

(Continuação)

As atividades desenvolveram-se na sede da A2000 e nos equipamentos municipais cedido pela Câmara Municipal de Santa Marta de Penaguião (Piscinas, Pavilhão Multiusos, Fórum e Auditório Municipal). De salientar que em todas as atividades desportivas colaboraram os professores de Educação Física disponibilizados pelo Município.

Estas férias, para além da ocupação dos tempos livre dos mais jovens, possibilitou novas experiências de férias com atividades pedagógicas e de lazer que aumentam a criatividade e o espírito de equipa, bem como o desenvolvimento pessoal.



*“Todas estas brincadeiras  
As crianças sempre gostam  
Com carinho e alegria  
No sorriso sempre mostram!”*

Ana Filipa Santos, Psicóloga





## POPH – PROGRAMA OPERACIONAL POTENCIAL HUMANO

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

- Serviços Pessoais e à Comunidade - Sta. Marta de Penaguião
- Serviços de Hotelaria e Restauração - Sta. Marta de Penaguião
- Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade - Sta. Marta de Penaguião



Informações/ Inscrições na A2000 e em [www.a2000.pt](http://www.a2000.pt)



RUA DA FERREIRINHA, 124 - 5050 PESO DA RÉGUA - TELEF. 254 313 516



ÓPTICA SANTOS, LDA.  
RUA DOS CAMILOS, 27  
TELEF. 254 313 274  
5050-273 PESO DA RÉGUA

FILIAIS:

RUA DE SERPA PINTO, 11  
5050-273 PESO DA RÉGUA  
TELEF. 254 313 274

RUA DA FEIRA, 13  
3620-325 MOIMENTA DA BEIRA  
TELEF. 254 582 542

MERCADO MUNICIPAL  
5130-336 S. JOÃO DA PESQUEIRA  
TELEF. 254 484 307

A. MARCHAL CARMONA  
5120-385 TABUAÇO  
TELEF. 254 781 261

AV. JOSÉ MARIA ALPOIM, 591  
5040-310 MESÃO FRIO  
TELEF. 254 892 001



Ficha Técnica:

Edição: Mensal

Editor: Marina Teixeira

Coordenação: Aurora Gouveia

Proprietário: A2000

Contribuinte N.º 505 045 125

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

Telefone: 254 822 046 Telemóvel: 935 575 882

Fax: 254 822 047

Página Web: [www.a2000.pt](http://www.a2000.pt)

Email: [a2000@a2000.pt](mailto:a2000@a2000.pt)



## Objetivo geral do Gabinete Psicossocial:

Prestar 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 até 31 de Dezembro de 2012.

## AÇÕES DE SENSIBILIZAÇÃO – GRATUITAS

**Público Alvo:** Agregados familiares da comunidade.



*Ação prática sobre  
confeção de alimentos  
saudáveis.*

**Ser saudável, viver mais...**

**Já realizada**



*Ação prática ministrada  
por técnicos especializa-  
do na área da saúde.*

**Primeiros Socorros**

**Já realizada**



*Comunicação entre pais e  
filhos na adolescência.,  
ministrada por um técnico  
da área da educação.*

**Comunicar com jovens...**

**Datas: 14 e 28 de Junho**



*Pequenos truques para  
reciclar  
peças de roupa em tempo  
de crise.*

**Corta e coze...**

**Datas: 11 e 25 de Outubro**



*Recomendações dos Bom-  
beiros em situações de  
inundação, acidentes,  
incêndios....*

**Advertências de Inverno**

**Datas: 6 e 20 de Dezembro**

**Inscreeva-se:** Associação de Apoio ao Desenvolvimento - A2000 (Avenida 25 de Abril, n.º 39 - 5030-481 Santa Marta de Penaguião) |  
Telefone: 254822046 | Fax: 254822047 | E-mail: a2000@a2000.pt | Site: www.a2000.pt | Número gratuito: 800 10 11 49

**Financiado por:**





## POPH – PROGRAMA OPERACIONAL POTENCIAL HUMANO



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

- Serviços Pessoais e à Comunidade - Sta. Marta de Penaguião
- Serviços de Hotelaria e Restauração - Sta. Marta de Penaguião
- Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade - Sta. Marta de Penaguião



## GABINETE PSICOSSOCIAL (GPS)



**OBJETIVO:** Prestar serviço de apoio psicossocial a famílias e indivíduos do concelho de Sta. Marta de Penaguião com a finalidade de promover ações de desenvolvimento de competências ao nível dos Saber-Ser, Saber-Fazer e Saber-Aprender, de forma a aumentar a inserção social e/ou profissional.

## INTERVENÇÃO PRECOCE NA INFÂNCIA

**DESTINATÁRIOS** - crianças até aos seis anos de idade, com alterações nas funções ou estruturas do corpo que limitam 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.

**OBJETIVO:** Pretende-se que as crianças em risco e suas famílias tenham uma ajuda especializada que consiste na prestação de serviços educativos, terapêuticos e sociais com o objetivo de otimizar o desenvolvimento da criança.