



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

EDIÇÃO 64 - ANO 12

FEVEREIRO 2013

## EM DESTAQUE:

- AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS STAKEHOLDERS

Pág. 2

## NESTA EDIÇÃO

Editorial	2
Destaque	2-6
Projetos de formação em execução	7-11
Mercado de Trabalho	12-13
Gabinete Psicossocial	14-17
Notícias	18
Ações a Decorrer	19-20
Inscrições	21
Donativos e Contribuições	22

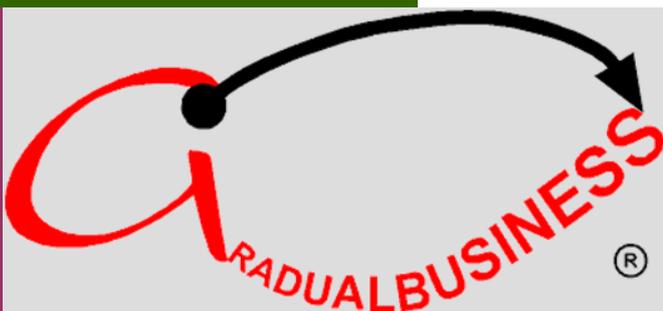
# Avaliação de Satisfação dos Stakeholders

**SORRIA!!**

👍 Está a ser avaliado.



## DOADOR DO MÊS



DESFILE DE CARNAVAL

Pág. 15



Fevereiro, o mês do carnaval. Sim, os clientes da A2000 que quiseram brincar ao carnaval fizeram-no, participando no desfile organizado pelos Agrupamento de Escolas e Município de Sta. Marta de Penaguião. Mas, enquanto uns se divertem outros trabalham e muitas atividades aconteceram neste mês: novas ações de formação, novas ações de sensibilização para os clientes da A2000, de forma a que, mais informados e conscientes, possam ter uma vida mais segura e satisfatória.

Salientamos a avaliação da satisfação dos stakeholders (de 2012) mais determinantes na qualidade dos serviços prestados pela A2000 – na edição anterior apresentou-se a avaliação de satisfação dos colaboradores e na próxima apresentar-se-á a dos clientes – os financiadores, os parceiros e os voluntários.

É graças aos financiadores que os serviços podem ser prestados. São os colaboradores que desempenham esses serviços, mas são os parceiros que permitem amplificar a abrangência e impactos disponibilizando outros recursos que a A2000 não possui. E, são os voluntários – uma espécie de parceiro individual – que oferecendo a sua solidariedade, conhecimentos e disponibilidade facilitam o trabalho mais árduo dos colaboradores.

A conjugação de todos estes intervenientes permitiu criar uma sinérgia muito positiva que vem conduzindo a A2000 a um patamar de qualidade elevado, prestando serviços cada vez melhores e mais abrangentes, ou seja, abarcando mais e diferentes grupos populacionais que estavam desprovidos de respostas sociais que lhes permitissem aumentar a sua qualidade de vida, mas que agora vêm, desenhados à sua medida, serviços que respondem às suas necessidades.

**Fica aqui o agradecimento a todos aqueles que colaboraram e colaboram com a A2000 na prossecução da sua Missão.** Relembro que a renovação da certificação EQUASS (European Quality Assurance for Social Service) foi concedida neste mês de fevereiro e que este sistema de qualidade valoriza muito a participação de todos os stakeholders na construção de repostas sociais adequadas e conducentes a uma maior qualidade de vida, concertada e sincronizada, de todos os intervenientes: clientes, colaboradores, parceiros, fornecedores, voluntários e financiadores.

**Obrigada a todos!**

*Marina Teixeira, Diretora Técnica*

## EM DESTAQUE

### AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS STAKEHOLDERS

Neste artigo expomos os resultados das avaliações de satisfação de alguns stakeholders (intervenientes nas ações) em relação à A2000 e desta relativamente a eles. Neste artigo apresentar-se-á apenas os resultados da Avaliação de satisfação dos: Financiadores, Parceiros, Voluntários e Fornecedores.

#### Financiadores:

Em 2012 a A2000 recebeu financiamento das seguintes fontes, por ordem decrescente do montante aprovado:

- POPH – Programa Operacional Potencial Humano
- IEFP – Instituto de Emprego e Formação Profissional
- Segurança Social
- Câmara Municipal de Sta. Marta de Penaguião
- Freguesias de Medrões, S. João de Lobrigos, S. Miguel de Lobrigos, Sever

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 quatro Freguesias acima enumeradas definiram, cada uma os seus objetivos a executar, no respetivo Protocolo estabelecido com a A2000.

A A2000, efetuou 10 avaliações (pois no POPH opera com duas tipologias e no IEFP trabalha diretamente com as delegações do IEFP do Porto e de Vila Real), tendo avaliado todas Relativamente às Reclamação quanto aos Serviços prestados pelos financiadores, a A2000 não apresentou qualquer reclamação.

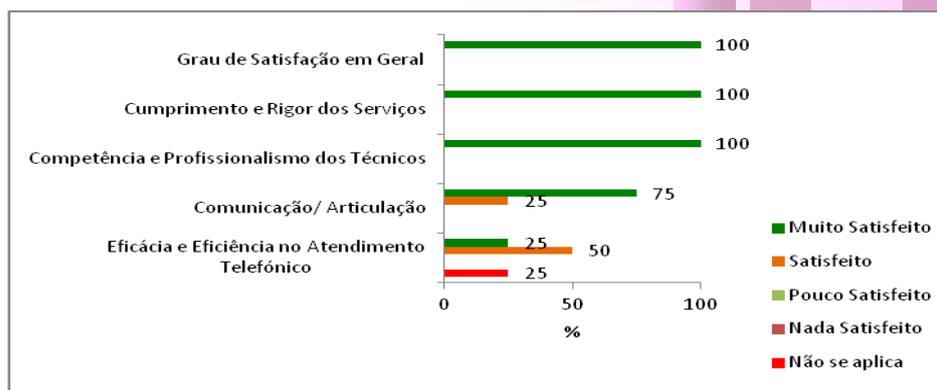
A A2000 enviou 10 inquéritos de satisfação, mas foi avaliada apenas por 4 Financiadores. Estes não apresentaram reclamações e revelam-se, de um modo geral, “Muito Satisfeitos”. Contudo, há dois itens onde se percebe que a A2000 poderá melhorar, como se pode verificar no Gráfico 1, eles são: “Comunicação/Articulação” e “Eficácia e Eficiência no Atendimento Telefónico”.

(Continua na pág. 3)

## AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS STAKEHOLDERS

(Continuação da pág. 2)

**Gráfico 1 - Avaliação da Satisfação com a A2000, efetuada pelos Financiadores**

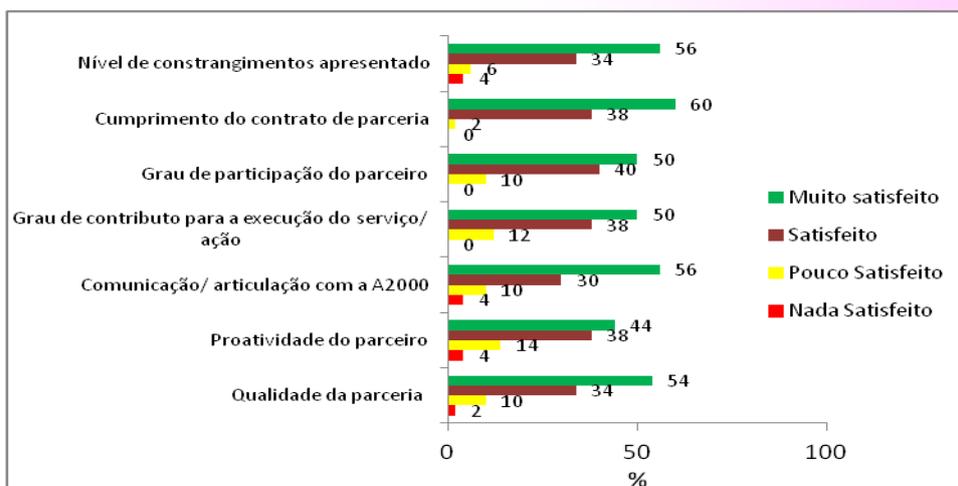


### PARCEIROS

Ao longo do ano de 2012 a A2000 operou com 52 parceiros - dos quais 25 foram novas parcerias - escolhidos de acordo com os Projetos e seus públicos-alvo, por forma a cumprir os objetivos daqueles e responder às necessidades específicas dos clientes. Assim, estabeleceram-se parcerias no âmbito dos seguintes projetos: Formação Profissional, Empresa de Inserção, Intervenção Precoce, Gabinete Psicossocial.

As equipas da A2000 avaliaram os parceiros com quem trabalharam diretamente, tendo salientado estarem predominantemente “Muito satisfeitas” nos vários itens de avaliação. Em segundo lugar aparece o nível “Satisfeito”, contudo ocorreram apreciações negativas em 5 parceiros (9%) (“Pouco Satisfeito” e “Nada satisfeito”) como se pode observar no Gráfico 2:

**Gráfico 2 – Avaliação dos Parceiros efetuada pela A2000**



Salientamos os 5 itens onde ocorreu maior percentagem de insatisfação, eles foram, por ordem decrescente:

- “Proatividade do Parceiro” (18%)
- “Comunicação/articulação” (14%)
- “Qualidade da parceria” e “Grau de contributo para a execução do serviço” (12%)
- “Grau de participação dos parceiros” (10%)

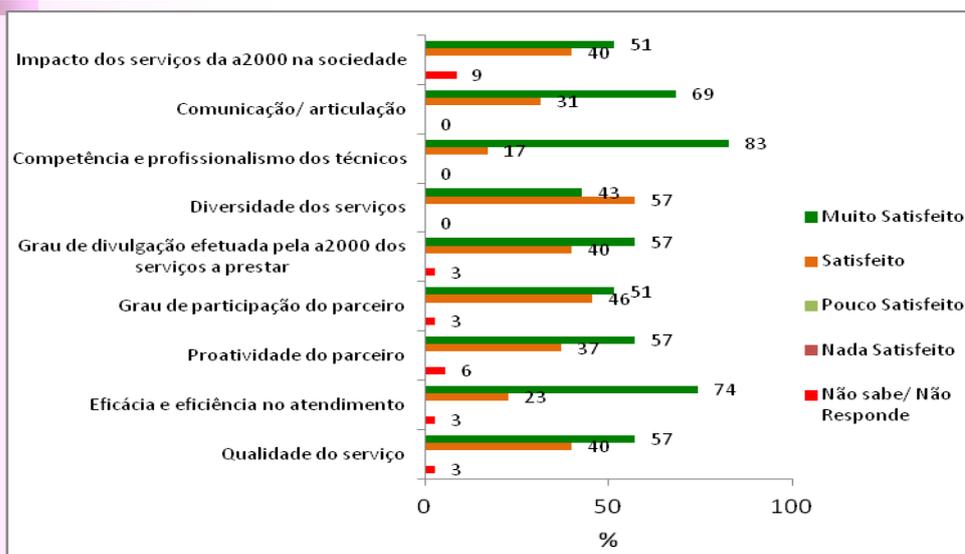
De certa forma estes itens estão relacionados com uma postura passiva do parceiro, isto é, aceita a parceria, mas não se envolve na prossecução dos objetivos, isto ainda acontece com alguns parceiros, uns por terem pouca disponibilidade de tempo, outros porque ainda não entendem a parceria como uma partilha e corresponsabilização pelo serviço prestado. Considera-se que ainda há um caminho a construir com estes parceiros no sentido de os envolver de forma mais ativa nos projetos/ serviços promovidos.

Quanto à avaliação da A2000, foram enviados inquéritos a todos os parceiros, mas apenas 35 responderam. Os parceiros não apresentaram reclamações e, como se pode verificar no Gráfico 3, a generalidade os parceiros estão “Muito Satisfeitos” com a A2000.

(Continua na pág. 4)

## AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS STAKEHOLDERS

**Gráfico 3 – Avaliação da A2000, efetuada pelos Parceiros**



O item “Diversidade dos Serviços” é o único em que predomina o grau de “Satisfeito”, o que revela que as expetativas dos parceiros face aos serviços prestados são elevadas, desejando que a A2000 aumente os seus serviços.

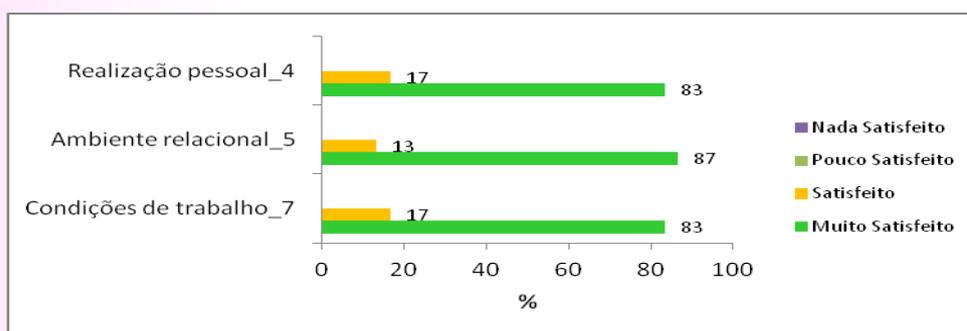
O item “Impacto dos serviços da A2000 na sociedade” é aquele que possui maior percentagem de “Não sabe/Não responde” levando à dedução de que os resultados dos serviços da A2000 não são tão visíveis e do conhecimento público, como se pretende que sejam. Entendemos que é uma área a melhorar.

### VOLUNTÁRIOS

A A2000 contou com a colaboração de 6 voluntários. Um colaborou regularmente durante todo o ano e 5 colaboraram apenas em algumas atividades de verão ou da Oficina dos Sorrisos, tudo ações do Gabinete Psicossocial (GPS).

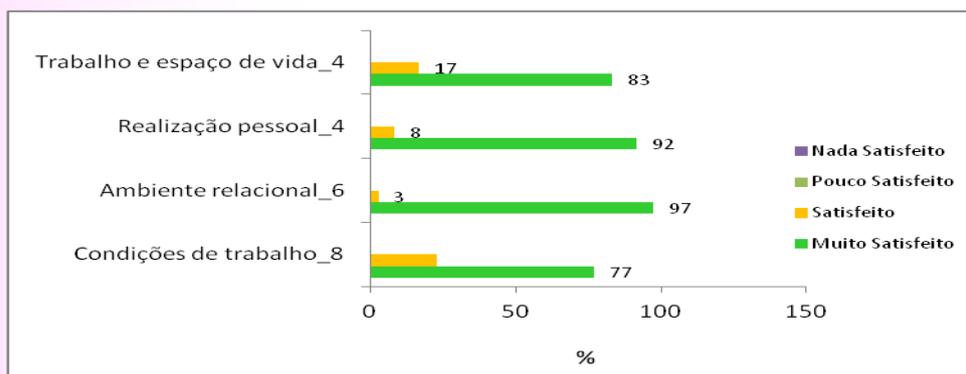
A Equipa do GPS avaliou os 6 voluntários através de um inquérito com 16 questões distribuídas por 3 áreas e, como se pode observar no Gráfico 4, ficou Muito Satisfeita com o desempenho dos voluntários.

**Gráfico 4 – Avaliação dos Voluntários, efetuada pela A2000**



Quanto à avaliação de satisfação efetuada pelos seis voluntários, relativamente à A2000, preencheram um inquérito com 22 questões distribuídas por 4 áreas, expressa no Gráfico 5.

**Gráfico 5 – Avaliação da A2000, efetuada pelos Voluntários**



## AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS STAKEHOLDERS

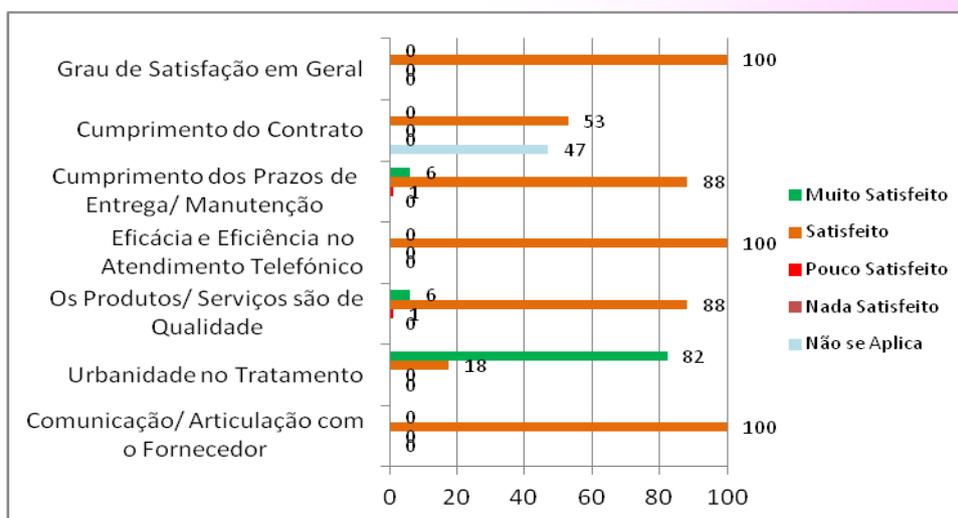
(Continuação da pág. 4)

Os Voluntários revelaram-se primordialmente Muito Satisfeitos, sendo o item “Condições de Trabalho” aquele que revela uma taxa menor de “Muito Satisfeito”. Analisando as questões desta área verifica-se que é na questão relativa à “Autonomia” que surgem mais respostas de “Satisfeito”. Na realidade, relativamente aos voluntários esporádicos, estes não participaram na planificação das atividades e foram sempre supervisionados pelos Técnicos, o que os levou a sentirem menos autonomia. Se por um lado esta atitude é a forma de garantir a continuidade da qualidade das respostas ao cliente, por outro tem o aspeto negativo de fazer sentir o Voluntário controlado. A melhoria que nos surge como proposta é a de a A2000 investir na formação dos voluntários para, posteriormente, confiar mais no seu desempenho e dar-lhes mais autonomia.

### FORNECEDORES

Na prestação dos seus serviços, a A2000, necessita de produtos e serviços, que sem eles não poderia executar as suas ações, pelo que em 2012, a A2000 trabalhou principalmente com 17 fornecedores, os quais avaliou. As suas perceções estão expressas no gráfico abaixo.

**Gráfico 5 - Avaliação dos Fornecedores efetuada pela A2000**

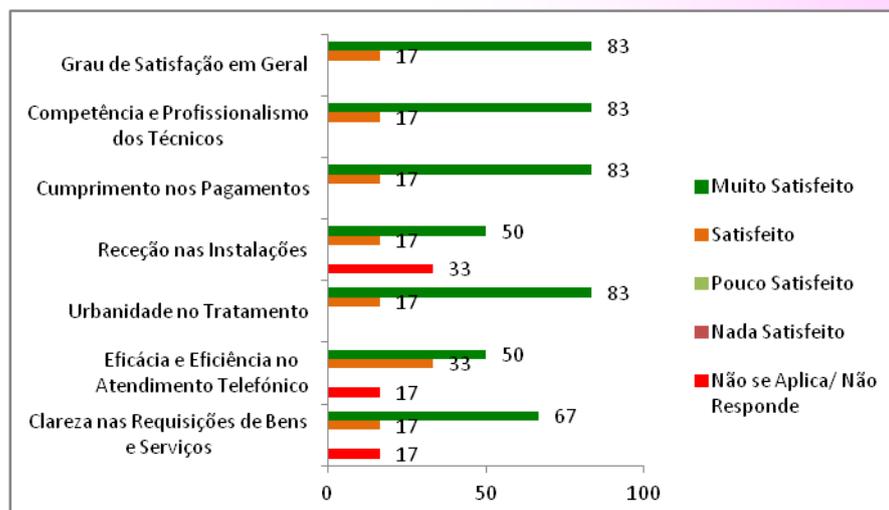


Como se pode observar no Gráfico 5 a A2000 encontra-se satisfeita com os serviços/produtos proporcionados pelos fornecedores. Apenas, relativamente a um fornecedor surgiram duas respostas de insatisfação, mas não ocorreram reclamações em 2012.

**A A2000 enviou Inquéritos de avaliação a todos os seus fornecedores, contudo apenas responderam 6.**

A avaliação da A2000 pelos seus fornecedores revelou os resultados expressos nos Gráficos 6 e 7:

**Gráfico 6 - Avaliação da A2000 efetuada pelos Fornecedores**

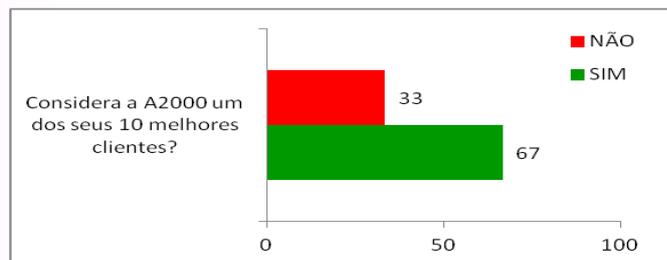


(Continua na pág. 6)

## AValiação DA SATISFAÇÃO DOS STAKEHOLDERS

(Continuação da pág. 5)

### Gráfico 7 – Fornecedores consideram a A2000 um dos seus 10 melhores clientes?



No gráfico 6 constata-se que na generalidade os fornecedores se encontram “Muito satisfeitos”.

Nos itens “Clareza nas Requisições de bens e serviços”, “Eficácia e Eficiência no atendimento telefónico”, e na “Receção nas instalações” há uma percentagem significativa de “Não se Aplica”, pois alguns dos fornecedores não fazem entregas, outros o contacto é direto e personalizado.

No gráfico 7 verifica-se que a A2000 é considerada uma das suas 10 melhores clientes, pela maioria dos fornecedores.

#### Em suma:

A A2000 encontra-se satisfeita com os seus stakeholders e estes com a A2000, todavia a avaliação permitiu discriminar alguns aspetos que podem ser melhorados de parte a parte, salientamos:

#### Aspetos a melhorar pela A2000:

- **Quanto aos Financiadores:** poderá melhorar a clareza e eficácia da “Comunicação/Articulação” e do “Eficácia e Eficiência no Atendimento Telefónico”.
- **Quanto aos Parceiros:** apresentar novas propostas de serviços para aumentar a “Diversidade dos Serviços” e divulgar mais os resultados do seu trabalho, por forma a evidenciar o “Impacto dos serviços da A2000 na sociedade”.
- **Quanto aos Voluntários:** a A2000 deverá investir na sua formação por forma a confiar mais no seu desempenho, proporcionando-lhes maior autonomia nas atividades.

#### Aspetos a melhorar pelos stakeholders:

- **Parceiros:** a A2000 espera que os seus parceiros sejam mais proativos, proponham desafios e participem em todas as fases do projeto de parceira, desde a sua conceção até à sua execução e avaliação.

*Marina Teixeira, Diretora Técnica*

### PRESTAÇÃO DE CUIDADOS BÁSICOS DE SAÚDE

Olá mais uma vez a todos/as os leitores do Jornal “Viver e Aprender”!

No módulo “Prestação de Cuidados Básicos de Saúde” (3519), a formadora Manuela Santos deu-nos formação de como devemos agir em casos de acidentes ou de doenças súbitas. Para consolidar os nossos conhecimentos fizemos uma visita aos Bombeiros Voluntários de Sta. Marta de Penaguião, no dia 13/02/2013.

Esta visita adveio da realização das reuniões mensais com o porta-voz da nossa turma, hábito comum na A2000, que propôs uma ida aos Bombeiros Voluntários de Sta. Marta de Penaguião.

Nesta visita pudemos efetuar a leitura dos sinais vitais humanos e a sua primeira abordagem, isto é, a sua interpretação depois de lidos corretamente.

Sinais vitais são valores medidos que fornecem dados fisiológicos indicando as condições de saúde da pessoa. Os sinais vitais incluem a verificação da temperatura, pulso, respiração e pressão arterial. Têm como objetivo auxiliar na avaliação das condições de saúde da pessoa, bem como instrumentalizar na tomada de decisão sobre intervenções específicas.

Esta visita foi muito proveitosa para nós.

Um agradecimento especial ao Comandante dos Bombeiros de Santa Marta de Penaguião - Sr. Alfredo Borges - que nos guiou e esclareceu juntamente com um dos bombeiros, de uma maneira clara e determinada para este género de ocorrências possíveis no nosso dia-a-dia!



Comandante dos Bombeiros Voluntários de Sta. Marta de Penaguião

*Nuno Oliveira, formando do curso Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade*

### FORMANDOS DA A2000 FESTEJAM O CARNAVAL

No dia 11 de fevereiro aproveitando as temáticas trabalhadas no módulo “Prestação de Cuidados Básicos de Saúde”, vestimo-nos a rigor (médicos do INEM, Bombeiros, doentes, feridos) e, brincamos ao Carnaval.

De forma lúdica trabalhamos os conteúdos do módulo, ampliando assim o nosso conhecimento acerca desta matéria.

Esta atividade ajudou-nos a criar um entusiasmo sobre o conteúdo que tem vido a ser trabalhado, motivando-nos para outras atividades.

**“É possível descobrir mais sobre uma pessoa numa hora de brincadeira do que num ano de conversa”.** (Platão)

*Formandos do curso Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade*



### TIPOLOGIA 2.3 – FORMAÇÕES MODULARES CERTIFICADAS

#### CURSO: FORMAS DE INTERVENÇÃO PRECOCE NA INFÂNCIA

Iniciou-se no dia 4 de fevereiro de 2013 até o dia 15 deste mesmo mês a formação: **Formas de Intervenção Precoce em crianças com NEE**, Unidade de Formação de Curta Duração (UFCD) nº 3291, retirada do Catálogo Nacional de Qualificações, num total de 25 horas.

Esta formação contou com a presença de 18 formandos residentes nos concelhos de Santa Marta de Penaguião e Peso da Régua, tendo sido realizada na freguesia de S. João de Lobrigos.

A formação decorreu bem e foi proveitosa para o aumento dos nossos conhecimentos.

Gostaríamos de realçar a importância desta temática para o aumento e complementação dos nossos conhecimentos (adquiridos em formações anteriores) tornando-nos mais conscientes da importância do respeito pela intervenção precoce, pela diferença e pela integração plena de todos os cidadãos.

Julgamos ser de extrema importância realçar uma ideia que para todos nós ficará como marco desta formação - “Encarar a diferença com esperança e respeito”.

*Formandos dos curso Formas de Intervenção Precoce na Infância*



Formandos do curso de Formas de Intervenção Precoce na Infância

- São João de Lobrigos, Sta. Marta de Penaguião -

#### CURSO: CUIDADOS NA SAÚDE MENTAL

Decorreu de 29 de janeiro a 7 de fevereiro de 2013, na vila de Mesão Frio o curso de **“Cuidados na Saúde Mental”**, Unidade de Formação de Curta Duração (UFCD) nº 6579, retirada do Catálogo Nacional de Qualificações, num total de 25 horas. Esta formação foi organizada pela A2000, sendo ministrada pela enfermeira Ana Vicente, e contando com a participação de 18 formandos.

Neste curso foram abordados temas como a definição de Saúde Mental e como podemos lidar enquanto cidadãos com doentes com patologias psiquiátricas. Foram também elaborados trabalhos de grupo sobre alguns transtornos psiquiátricos como Parkinson, Esquizofrenia, Alzheimer, depressão e Comportamento Obsessivo Compulsivo.

Todos os conhecimentos adquiridos são úteis para o nosso dia-a-dia. Aprender é sempre uma mais-valia quer a nível pessoal quer a nível curricular.

O convívio, bem como a relação entre os formandos e a formadora foi excelente.

*Formandos do curso Cuidados na Saúde Mental*



Formandos do curso da Cuidados na Saúde Mental

- Mesão Frio -

TIPOLOGIA 2.3 – FORMAÇÕES MODULARES CERTIFICADAS

CURSO: LÍNGUA ESPANHOLA

Entre o dia 4 e o dia 28 de fevereiro decorreu o Curso de Técnico de Turismo Ambiental e Rural – **Língua Espanhola**, Unidade de Formação de Curta Duração (UFCD) nº 6959, retirada do Catálogo Nacional de Qualificações, num total de 50 horas.

O curso foi ministrado pela formadora Alexandra Cabral, nas instalações do CLDS de Mesão-Frio, promovido pela A2000.

A turma foi composta por 18 formandos com idades diferenciadas, sendo a maioria jovens desempregados.

Durante o curso aprendemos a pedir e a dar informações em Espanhol, a caracterização pessoal, o quotidiano, os distintos serviços (telefones, bancos) e descobrimos imensos locais de interesse turístico, muitos dos quais gostaríamos de visitar.

Ao longo do curso foram inúmeros os diálogos que interpretamos em Língua Espanhola, diálogos que serão bastante úteis quando se proporcionar uma visita a Espanha ou quando nos depararmos com turistas espanhóis.

O curso decorreu como nós, formandos, estávamos à espera: aprender uma língua nova é um desafio bastante divertido e interessante.

*Formandos do curso de Língua Espanhola*



Formandos do curso de Língua Espanhola  
- Mesão Frio -

CURSO: CRIANÇAS COM NECESSIDADES ESPECÍFICAS DE EDUCAÇÃO (NEE)

Na Casa do Povo de Vilarandelo, decorreu um curso de Técnico de Ação Educativa – **Crianças com Necessidades Específicas de Educação (NEE)**, unidade de Formação de Curta Duração (UFCD) nº 3290, retirada do Catálogo Nacional de Qualificações, num total de 50 horas, tendo início a 15 de janeiro e término a 8 de fevereiro.

A formação teve como objetivo orientar, capacitar e formar o nosso trabalho diário com crianças com NEE, visto que todas trabalhamos na área da infância.

Os temas abordados foram de extrema importância para a nossa vida pessoal e profissional, tendo sido um serviço prestado com muita qualidade.

O formador Armando teve sempre a preocupação de utilizar uma linguagem clara e simples respeitando sempre os ritmos de aprendizagem de cada uma de nós.

No âmbito da formação abordamos temas relacionados com crianças especiais, ou seja, crianças com uma certa deficiência e segundo Paulo Coelho: *“Devemos sempre que possível comemorar hoje as pequenas vitórias de ontem, por mais insignificantes que pareçam”*.

*Formandos do Curso Crianças com Necessidades Específicas de Educação*

Formandos do curso Crianças com Necessidades Específicas de Educação (NEE)

- Vilarandelo, Valpaços -



#### CURSO: CUIDADOS NA SAÚDE AO IDOSO

Deu-se início o curso **“Cuidados na Saúde ao Idoso”** no dia 15 de janeiro com término a 8 de fevereiro, unidade de Formação de Curta Duração (UFCD) nº 6576, retirada do Catálogo Nacional de Qualificações, num total de 50 horas.

Esta formação decorreu em Vilarandelo, concelho de Valpaços, nas Instalações da Casa do Povo de Vilarandelo, promovida pela A2000, contando com a participação de 16 formandos.

Através desta formação foram adquiridos conhecimentos importantes para cuidadores de idosos, no âmbito profissional e pessoal com a finalidade de promover cuidados com qualidade, tendo em conta a individualidade do idoso.

Agradecemos à A2000 por nos ter dado a oportunidade de realizar esta formação e nos ter facultado todos os meios pedagógicos/educacionais para que todos possamos atingir o sucesso.

*Formandos do curso “Cuidados na Saúde ao Idoso”*



Formandos do curso Cuidados na Saúde ao Idoso  
- Vilarandelo, Valpaços -

#### CURSO: FUNÇÃO PESSOAL - LEGISLAÇÃO LABORAL

Decorreu de 18 a 28 de fevereiro de 2013, na Casa de Povo de Vilarandelo o curso **“Função Pessoal - Legislação Laboral”**, unidade de Formação de Curta Duração (UFCD) nº 6574, retirada do Catálogo Nacional de Qualificações, num total de 25 horas.

Os formandos mostraram-se desde o início da formação muito motivados e interessados, participando ativamente em todas as sessões.

A formação foi ao encontro das expectativas iniciais e certamente irá contribuir para a vida pessoal e profissional dos formandos.

Desta forma os objetivos desta ação de formação foram integralmente cumpridos.

*Carla Alves, formadora do curso Função Pessoal - Legislação Laboral*

Formandos do curso Função Pessoal—Legislação Laboral  
- Vilarandelo, Valpaços -



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO - FEVEREIRO

A A2000 tem como preocupação a medição da satisfação dos seus clientes. No gráfico abaixo apresentamos a satisfação dos formandos que frequentam as Formações Modulares Certificadas no mês de fevereiro.

Com este processo avaliativo, a A2000 pode obter orientações sobre o seu trabalho, para melhorar a qualidade do serviço, aspetos pedagógicos, condições físicas dos locais onde decorrem as formações, etc..

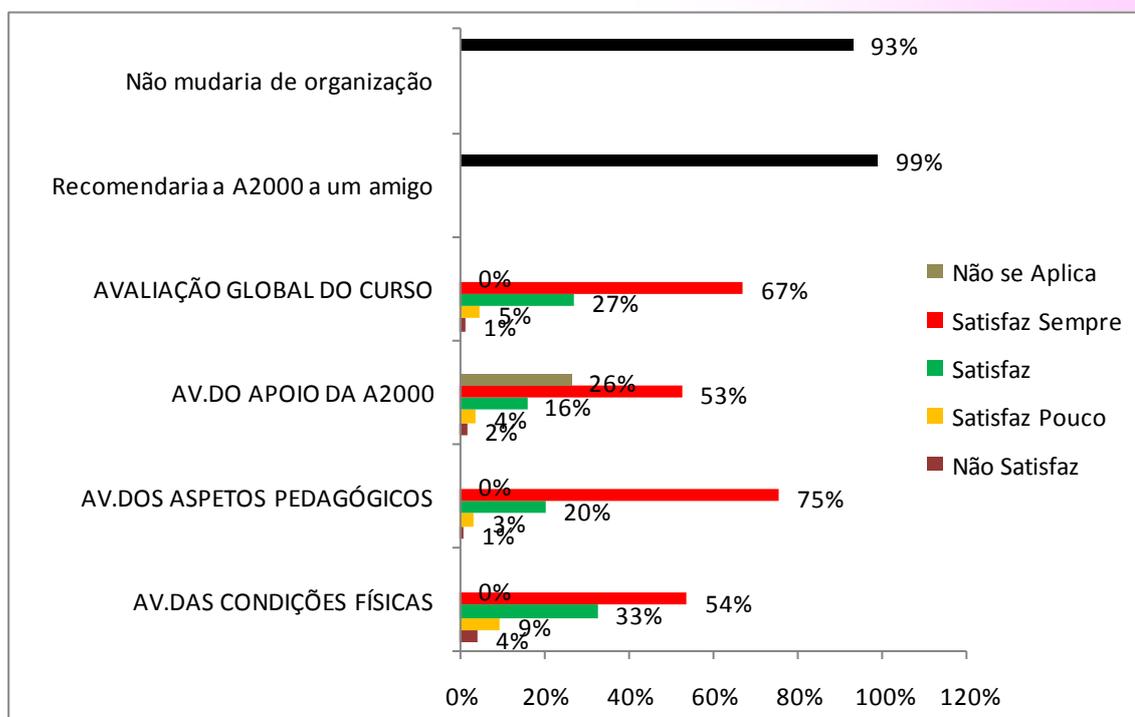
Este artigo tem como principal objetivo apresentar a avaliação da satisfação dos formandos que frequentaram as Formações Modulares Certificadas durante o mês de fevereiro em três localidades: São João de Lobrigos - Santa Marta de Penaguião, Mesão Frio e Oliveira – Mesão Frio.

Como podemos observar no gráfico, abaixo apresentado, a maioria dos formandos está satisfeita com os serviços prestados pela A2000. Às perguntas “Recomendaria a A2000 a um amigo” e “Não mudaria de organização” as respostas dos formandos foram superiores a 90%, evidenciando assim a sua satisfação com os serviços prestados pela A2000.

Relativamente às condições físicas ocorreram algumas respostas de insatisfação que se prende com a climatização das salas de formação. Apesar de todas as salas possuírem aquecimento nem sempre é suficiente, face à dimensão das salas.

É essencial para a A2000 monitorizar a forma como está a decorrer a formação, pois só assim é possível manter um processo de melhoria contínua.

Aurora Gouveia, Técnica da A2000



**Gráfico 1:** Avaliação de Satisfação do formandos que frequentaram Formações Modulares Certificadas no mês de fevereiro/2013.

### INTEGRAÇÕES PROFISSIONAIS

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

Relatamos a experiência da Ana Amélia antiga formanda da A2000 que foi integrada na RealTravagem em Vila Real. Segue-se a entrevista realizada à antiga formanda e ao Sr. Castro e esposa - D<sup>a</sup> Manuela.

A entrevista com a Ana Amélia envolveu a escrita, os gestos e as expressões faciais da Ana, que são sempre muito expressivas, pois a sua surdez leva-a a transmitir ideias concretas e sintéticas.

Assim, referiu que frequentou formação na A2000 durante dois anos.

O projeto é composto por um ano de formação em sala e o outro ano de Formação Prática em Contexto de Trabalho. Foram dois anos em que adquiriu novas competências; experimentou diferentes postos de trabalho e finalmente inseriu-se no mercado de trabalho através da Realtravagem. Os proprietários da empresa gostaram do trabalho desenvolvido pela Ana Amélia e integraram-na profissionalmente.

A Ana Amélia exerce as funções de Auxiliar Administrativa, onde tem como principais atividades: o arquivo das faturas/devoluções, a correspondência e à faturação da empresa.

Relativamente à A2000, a Ana Amélia referiu que a associação teve um papel preponderante na sua vida, pois desenvolveu novos saberes que lhe possibilitaram a integração profissional, o que nesta altura é uma raridade acontecer.

A Ana Amélia mostrou-se muito grata aos técnicos que a ajudaram a ultrapassar todas as adversidades e, que souberam no momento certo dar-me os melhores conselhos para que conseguisse alcançar todos os seus objetivos. Revelou ainda a sua gratidão à D<sup>a</sup> Manuela e ao Sr. Castro por lhe terem dado a oportunidade de trabalhar na empresa, pela amizade demonstrada, pelo carinho e pela forma como a tratam.

Quanto às **mudanças que ocorreram na sua vida com a sua contratação na empresa onde trabalha, a Ana Amélia referiu que a sua vida melhorou muito desde que começou a trabalhar na Realtravagem**, pois ganhou alguma autonomia financeira para começar a comprar o que precisa. Elevou a sua autoestima, sente-se realizada e muito feliz por sentir que está inserida na sociedade e no mercado de trabalho, o que em tempos pensou que seria um objetivo inatingível.

**Questionada sobre as recordações que guarda da sua passagem pela A2000 referiu ter criado** novas amizades com os colegas e com os formadores. Disse ainda que as pessoas da A2000 sempre se preocuparam com ela e a ajudaram a resolver os seus problemas com empenhamento, sempre acompanharam o seu percurso e se preocuparam com a sua integração profissional.

No final da nossa conversa voltou a referir o seu agradecimento à A2000 e à empresa Realtravagem.

A Ana Amélia é um exemplo de perseverança para todas as pessoas que apresentam algum tipo de incapacidade: não desistir, porque com vontade e dedicação é possível alcançar tudo o que sonhamos.



Ana Amélia no seu local de trabalho: *RealTravagem*

- Vila Real -

(Continua pág.13)

Questionário realizado à Entidade empregadora

Empresa: Realtravagem Lda.

Concelho - Vila Real



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

R: A A2000 tem um papel preponderante na reabilitação deste público-alvo, faz com que pessoas que têm ao longo das suas vidas um percurso de exclusão social e de isolamento se consigam inserir na sociedade e no mercado de trabalho, é de louvar o trabalho desta instituição por fazer com que determinadas barreiras se vão quebrando e que estas pessoas aos poucos vão tendo um papel de maior relevo em toda a sociedade.

### 2- Que expectativas tinha da formanda quando iniciou estágio na empresa?

R: Numa fase inicial pensava que iria ter muitas dificuldades com a comunicação (a Ana Amélia tem deficiência auditiva), mas com o tempo a equipa adaptou-se rapidamente, e essa situação foi superada com facilidade. Na aquisição de competências a Ana Amélia adquiriu os conhecimentos com alguma facilidade o que para nós foi uma surpresa, tornando-se uma excelente profissional capaz de executar corretamente as tarefas que lhe eram atribuídas.

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

R: Efetuaram-se grandes mudanças na sua vida. Adquiriu autonomia financeira, está mais confiante nas suas capacidades, desenvolveu novas competências profissionais. Penso que a Ana Amélia, neste momento, é uma excelente profissional, que consegue realizar com autonomia todas as tarefas que lhe são atribuídas, o que para nós também é um motivo de orgulho ver o seu desenvolvimento e a aquisição dessas competências que lhe poderão ser muito úteis para a sua vida.

### 4- Considera esta experiência uma mais-valia para a empresa?

R: Esta foi uma experiência muito enriquecedora para a empresa e para todos os seus colaboradores, porque nos ensinou a lidar com a diferença e a criar novas estratégias e novas formas de comunicação. Para nós foi muito satisfatório ver a sua evolução profissional e sentir que estávamos a ajudar a capacitar profissionalmente uma pessoa que teria algumas dificuldades de se inserir na sociedade e no mercado de trabalho. Continuo a dizer que é uma experiência única poder contar com o seu trabalho, no entanto pensamos que seria importante alertar as entidades competentes, que resolvessem com alguma celeridade as candidaturas apresentadas pelas empresas (são ultrapassados largamente os prazos das candidaturas para saber se a mesma foi deferida ou indeferida) e que os processos não fossem tão burocratizados para que estas pessoas se inserissem com mais facilidade no mercado de trabalho.



D.ª Manuela Lopes e Sr. José Castro  
- proprietários da empresa RealTravagem

Daniel Santos, Técnico de Acompanhamento e Inserção

### WORKSHOP – SER VOLUNTÁRIO

No passado dia 14 de fevereiro/2013, a Associação 2000 de Apoio ao Desenvolvimento – A2000 organizou um Workshop gratuito, com a temática **“Ser Voluntário”**. Os participantes foram na sua totalidade mulheres, de idades variadas, pertencentes ao Município de Santa Marta de Penaguião. Contamos ainda com o Voluntário Manuel Esteves, que com agrado aceitou o convite para falar um pouco da sua experiência enquanto voluntário da A2000.

Assistindo-se cada vez mais, à tentativa de humanizar os serviços sociais e em proporcionar aos clientes condições que os dignifiquem, é indispensável a participação de todos os intervenientes: profissionais, voluntários e clientes. Assim, esta ação versou sobre: Compreender o conceito de voluntariado; Conhecer as áreas de atuação do voluntário; Adquirir conhecimentos sobre as competências pessoais, direitos, deveres e questões éticas inerentes à prática do voluntariado; e Promover o voluntariado.

Esta ação permitiu uma maior difusão da informação e sensibilização das participantes relativamente à prática do Voluntariado. Além disso, contribuiu para a compreensão de que a extensão do Voluntariado permite que a comunidade se implique e participe mais no seu próprio desenvolvimento, tornando cidadãos mais comprometidos e responsáveis.

*Vanessa Faria, Psicóloga Estagiária da A2000*



Participantes da Ação de Formação  
“Ser Voluntário”



### FEVEREIRO – DESFILE DE CARNAVAL

No passado dia 8 de fevereiro/2013, os clientes da Oficina dos Sorrisos (ação desenvolvida no âmbito do Serviço Gabinete Psicossocial – GPS) participaram no Cortejo de Carnaval organizado pelo Agrupamento de Escolas e Município de Santa Marta de Penaguião, que percorreu toda a vila durante o período da manhã. O tema da A2000 para o cortejo deste ano foi “O Jardim”. Os rapazes foram mascarados de Saltaricos e as raparigas de Joaninhas, acompanhando as Flores e os Jardineiros do Espaço de Convívio de Medrões.

Os clientes da Oficina dos Sorrisos realizaram os seus próprios fatos, com a colaboração da Equipa Técnica, num ambiente envolto de entusiasmo. O evento contou com a boa disposição de toda a equipa, dança, música e muita animação.

*Vanessa Faria, Psicóloga Estagiária da A2000*



IDOSOS BRINCAM AO CARNAVAL

Os idosos do espaço Convívio de Medrões celebraram o carnaval vestidos de flores (as senhoras) e de jardineiros (os homens), participando no desfile de Carnaval em Santa Marta organizado pela Câmara Municipal de Santa Marta de Penaguião em colaboração com o Agrupamento de Escolas do concelho.

Os fatos dos idosos do espaço Convívio de Medrões foram criados por eles com a ajuda das colaboradoras da A2000.

A festa percorreu as ruas de Santa Marta de Penaguião no dia 8 de fevereiro. Todos estavam satisfeitos e de forma alegre, aguentaram e participaram em todo o curso carnavalesco, que contou com a presença das crianças das escolas e jardins-de-infância do concelho.

*Aurora Gouveia, Técnica da A2000*



### IDOSOS EM SEGURANÇA

Foi no passado dia 27 de fevereiro que decorreu, no Espaço Convívio de Medrões, uma ação de informação sobre a temática “Idosos em Segurança”. Esta ação foi realizada em conjunto com a Guarda Nacional Republicana do Peso da Régua, representada pela Alferes Pinto e pelo Guarda Principal Nogueira, no âmbito do programa Escola Segura, com vista a prevenir e evitar situações de risco junto de pessoas idosas.

A aderência por parte dos idosos foi positiva: “Gostei muito, foram muito atenciosos e gentis, gostava que viessem outras vezes, para explicar outros temas, mas com mais tempo para debate e mais regularmente, para não nos esquecermos de como devemos agir” (testemunho de um idoso de Medrões).

Esta ação encontra-se integrada no Programa Apoio 65 – Idoso em Segurança, iniciativa do Ministério da Administração Interna, e visa garantir as condições de segurança e a tranquilidade das pessoas idosas, promover o conhecimento do trabalho da GNR junto desta população, ajudar a prevenir e a evitar situações de risco e criar uma rede de contactos diretos e imediatos entre os idosos e a GNR em caso de necessidade.

Os idosos foram sensibilizados para a adoção de comportamentos capazes de melhorar as condições de segurança nas habitações e na via pública, foi divulgado o contacto do posto da localidade (254 810 420), assinaladas as pessoas que se encontravam a morar sozinhas e foi entregue um folheto informativo com todas as medidas a tomar.



Para qualquer informação extra, encontra-se ainda disponível o e-mail [ct.vrl.dprg.npe@gnr.pt](mailto:ct.vrl.dprg.npe@gnr.pt)

*Cristiana Costa, Fisioterapeuta da A2000*

Ação - “Idosos em Segurança” no Espaço Convívio de Medrões

### ABERTURA DO NOVO ESPAÇO DE CONVÍVIO EM SEVER

No passado dia 27 de fevereiro teve lugar, na sede da Junta de Freguesia de Sever, uma reunião entre o Presidente de Junta, as técnicas da A2000 e 16 cidadãos da freguesia, com o objetivo de se iniciar um novo Espaço de Convívio para a população idosa de Sever. Esta reunião possibilitou a realização do levantamento das necessidades e expectativas desta população, assim como, o agendamento do dia a realizar as atividades, recolheram-se ainda sugestões para as atividades a desenvolver. O Espaço de Convívio de Sever terá início no dia 4 e Abril, no Edifício da Escola Primária do Gundeiro, e manter-se-á todas as quintas-feiras.

*Nelma Coutinho, Psicóloga Estagiária*

Cidadãos da Freguesia de Sever - Futuros clientes do Espaço Convívio de Sever



## FUNDRAISING

A2000 contratou o serviço de uma empresa de consultores em fundraising e marketing para o terceiro setor - Call to Action.

Esta empresa desenvolve projetos e planos de angariação de fundos para o terceiro setor, reunindo um conjunto de estratégias que ajudarão numa abordagem futura a particulares e empresas no sentido de se incrementar, sem precedentes, a captação de fundos para as atividades da A2000.

Para que este objetivo seja cumprido é necessário conhecer a A2000 e o meio em que esta se encontra inserida. Foi com este propósito que nos dias 19 e 20 de fevereiro a Dr.ª Maria Almeida Castro, consultora da Call to Action, visitou as instalações da A2000 e realizou entrevistas a diversas pessoas (entidades que colaboraram com a A2000 de alguma forma; pessoas que usufruem dos serviços da A2000; pessoas/entidades que conhecem a A2000, mas que não são parceiras; direção e alguns colaboradores da instituição), de forma a poder perceber a realidade da A2000 e desenvolver ações e planos estratégicos de angariação.

A A2000 acredita que a chave para a sustentabilidade organizacional reside na prática de Fundraising (angariação de fundos) de uma forma planeada, metódica e incisiva. Este conceito ainda é novo em Portugal, mas com enorme potencial de desenvolvimento.

*Aurora Gouveia, Técnica da A2000*



Alguns colaboradores e membros da Direção da A2000 e a Dr.ª Maria Almeida Castro (a 4ª a contar da direita) da Call To Action



**Faça-se Sócio** - <http://www.a2000.pt/associados/index.php?action=getRegistoAssociado>

**Faça um Donativo** - [http://www.a2000.pt/quem\\_somos/index.php?action=getMecenato](http://www.a2000.pt/quem_somos/index.php?action=getMecenato)



## POPH – PROGRAMA OPERACIONAL POTENCIAL HUMANO

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

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

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

- Para consultar o cronograma, a localização das formações, bem como fazer a pré-inscrição basta aceder à nossa página - [www.a2000.pt](http://www.a2000.pt)



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Social Europeu

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

#### Formação Profissional e integração de pessoas com deficiências ou incapacidades

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

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



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Social Europeu



### GABINETE PSICOSSOCIAL (GPS)

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

O Serviço está em execução desde Maio de 2010 e, ao nível operacional, desenvolve-se em parceria com o Município de Santa Marta de Penaguião e 4 Freguesias do Concelho (Medrões, Sever, São Miguel de Lobrigos e São João de Lobrigos) que reúnem forças no sentido de intervir preventivamente e colaborar na criação de respostas integradas ao nível familiar, ocupacional, social e profissional.

O Serviço não tem qualquer financiamento estatal, pelo que a sua sustentabilidade está garantida por fundos da A2000, do Município de Santa Marta de Penaguião e das quatro freguesias acima nomeadas.



santa marta de penaguião  
MUNICÍPIO



### INTERVENÇÃO PRECOCE NA INFÂNCIA



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

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

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

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



## POPH – PROGRAMA OPERACIONAL POTENCIAL HUMANO

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

- Cronograma e localização, veja em [www.a2000.pt](http://www.a2000.pt)

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

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



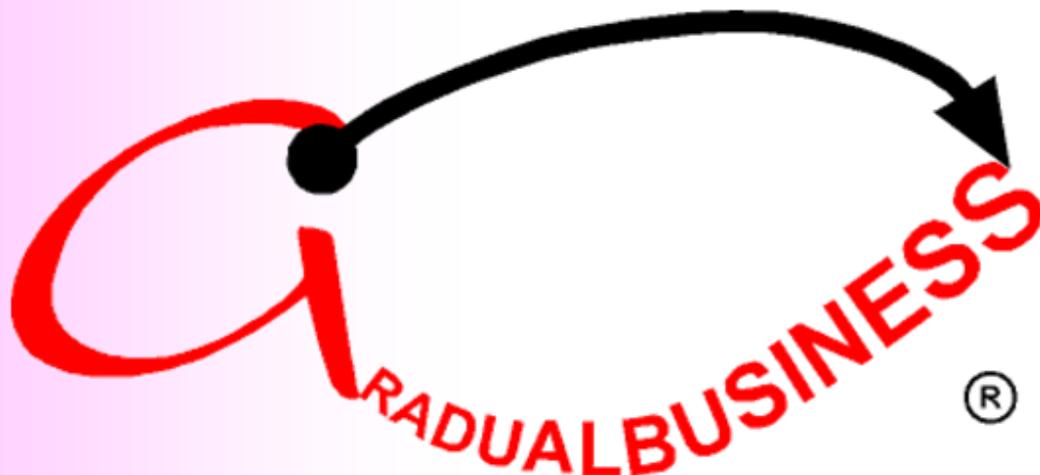
Informações/ Inscrições

Sede da A2000

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



## DOADOR DO MÊS



## DOADORES



**i9a u t o**  
automóveis

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

**incentivar**

Gabinete de Psicologia e Estimulação Global, Lda

 **MenoNo**  
Mediadores no Norte

 ALVARÁ N.º 61808  
**HABI PENAGUIÃO**  
CONSTRUÇÕES, LDA.

  
**PubliServu**  
PUBLICIDADE E SERVIÇOS

### 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)