

CERCIAAG_ORA

Editorial

“Uma nêspera estava na cama deitada muito calada a ver o que acontecia. Chegou a Velha e disse olha uma nêspera e zás comeu-a.

É o que acontece às nêsperas que ficam deitadas caladas a esperar o que acontece”.

Mário Henriques Leiria

Ao colocar como objectivo estratégico para 2010 a certificação da qualidade, a CERCIAAG revaloriza uma das suas maiores bandeiras fundacionais – o interesse primeiro pelos seus Clientes e a ideia de que todos temos alguma coisa a ganhar na nossa relação com a Organização.

Pode parecer um objectivo óbvio, mas na vida das organizações, como na das pessoas, as coisas óbvias nem sempre são as mais simples na medida em que, frequentemente, estão mais relacionadas com a vontade do que com os requisitos técnicos que as suportam.

A certificação da qualidade não depende, em si mesma,

de um inesperado efeito de magia; depende, sobretudo, da nossa capacidade de transmitir a todos aqueles com quem trabalhamos que temos gosto profissional e pessoal em tê-los connosco e que a CERCIAAG se organiza para os servir, com qualidade, com profissionalismo e a custo justo. A grande descoberta consiste, portanto, em reforçar a consciência do valor do cliente e sublinhar a importância de se conhecerem com profundidade as motivações pessoais e sociais daqueles com quem nos relacionamos; depende da relação que possamos estabelecer e manter com pessoas reais, motivadas pelo que, em cada fase das suas vidas, constitui a necessidade ou a ambição de ter mais e de viver melhor; dizer que existimos e demonstrar a vantagem em nos escolherem a nós.

Os nossos compromissos são ambiciosos e nós cumpri-
mo-los.

Tudo o resto é um exercício injustificável de retórica.

a direcção

Formação de Activos

Construindo Saberes Partilhados

No último trimestre de 2009, dando cumprimento ao Plano de Formação, decorreram nas instalações da CERCIAAG, os cursos de Socorrismo, Introdução à Ética e Deontologia Profissional e Curso Básico de Informática.

Os cursos de Socorrismo e Introdução à Ética e Deontologia Profissional, para além da frequência por colaboradores da CERCIAAG, contaram com a participação de formandos externos. Destinado unicamente aos colaboradores da instituição, encontra-se ainda a decorrer Curso Básico de Informática.

Também neste último trimestre, alguns colaboradores da CERCIAAG adquiriram o Diploma de Competências Básicas em Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC).

Tendo como base o contrato de prestação de serviços na área de Higiene e Segurança no Trabalho, celebrado entre a

CERCIAAG e a empresa Clínica Médica do Sabugal, Lda. realizou-se a acção de formação: Agentes Químicos e Equipamentos de Protecção Individual.

Qualificar o 3º Sector

O Diagnóstico Organizacional constitui a primeira etapa de um processo de consultoria. Visa proporcionar à organização as condições necessárias para o melhor desenvolvimento e aprimoramento, de modo a que seu desempenho atinja níveis altos de eficiência e eficácia.

Assim, no âmbito do Projecto Q3, foram realizadas, nos dias 11 e 15 de Dezembro, entrevistas individuais a todos os colaboradores da CERCIAAG para elaboração do Diagnóstico Organizacional.

Estas entrevistas foram realizadas por 4 consultoras do IEBA – Centro de Iniciativas Empresariais Beira Aguieira, designadas para o efeito.

Lançamento do Manual de Boas Práticas “O Sexo dos Anjos ou os Anjos sem Sexo?”

Vai realizar-se no dia 20 de Janeiro de 2010, no Salão de Chá do Parque Municipal Alta Vila em Águeda, pelas 18h, o lançamento do Manual de Boas Práticas “O Sexo dos Anjos ou os Anjos sem Sexo?”, um trabalho realizado pela Equipa do Projecto Átomo - Educação Afetivo-Sexual, da CERCIAAG.

A edição do referido manual surge no âmbito de candidatura ao sub-programa “Para Todos 2009”, do Instituto Nacional de Reabilitação. Estarão presentes para a apresentação do Manual, assim como do Projecto, o Professor Doutor Machado Caetano e o Professor Rogério Cação.

Está disponível na página do Projecto Átomo, no site da CERCIAAG, o material de suporte do respectivo manual.

Assembleia-Geral

No dia 11 de Dezembro de 2009 realizou-se, no Auditório do Centro de Formação e Emprego da CERCIAAG, a Assembleia-geral Ordinária de apresentação, discussão e aprova-

ção do Plano de Actividades e Orçamento para o ano de 2010.

Candidaturas

No passado dia 7 de Dezembro, a CERCIAAG apresentou duas candidaturas à Tipologia 6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade, do POPH – Programa Operacional Potencial Humano, para os projectos de Formação Profissional e IAOP – Informação, Avaliação e Orientação Profissional, a desenvolverem-se em 2010.

Início de Acções

O Centro de Formação e Emprego inicia, a 4 de Janeiro de 2010, os cursos de formação profissional para PCDI’s – Pessoas com Deficiência e Incapacidade, nas áreas de Costura, Práticas Administrativas, Cerâmica, Serralharia, Carpintaria, Serviços Gerais, Restauração e Jardinagem, ao abrigo da Tipologia 6.2 – Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade, do POPH – Programa Operacional Potencial Humano.

Inquéritos de Satisfação

Previstos em Plano de Actividades para 2009, foram realizados inquéritos de satisfação aos Stakeholders e aos Colaboradores.

Stackholders

O quadro ao lado reflecte os resultados das respostas às primeiras 7 questões.

1. “Como classifica a relação que a v/ Empresa/Instituição mantém com a CERCIAG?”

2. “Que tipo de relação considera que a CERCIAG tem com as Empresas/Instituições pertencentes ao meio em que está inserida?”

3. “Como avalia a colaboração que o meio (incluindo Pessoas, Empresas e Instituições) mantém com a CERCIAG?”

4. “Como classifica a colaboração da CERCIAG na promoção da Comunidade local em que se encontra inserida?”

5. “Como classifica o nível de presta-

	Questão 1	Questão 2	Questão 3	Questão 4	Questão 5	Questão 6	Questão 7
Má	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Razoável	1,1%	2,1%	4,3%	4,3%	2,1%	4,3%	2,1%
Boa	51,1%	58,5%	55,3%	42,6%	44,7%	46,8%	51,1%
Muito Boa	37,2%	23,4%	21,3%	36,2%	38,3%	41,5%	43,6%
Não Sei	1,1%	9,6%	13,8%	9,6%	8,5%	6,4%	0,0%
Não Aplicável	9,6%	5,3%	4,3%	4,3%	6,4%	1,1%	2,1%
Não Resp.	0,0%	1,1%	1,1%	3,2%	0,0%	0,0%	1,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

ção de serviços da CERCIAG à Comunidade?”

6. “Como considera o nível de cumprimento das responsabilidades da CERCIAG?”

7. “De uma forma geral, como considera o seu nível de satisfação com a actividade da CERCIAG?”

Através da análise dos resultados que se apresentam, verifica-se que o nível de avaliação da satisfação (bom e muito bom), em relação à Instituição

CERCIAG, varia entre os 75% e os 90%, da 1ª à 7ª questão.

Nas questões relativas à divulgação da CERCIAG e à sua colaboração com o meio comunitário, foi demonstrado um nível razoável de satisfação, 4,3%.

De uma forma geral, 94% de todas as pessoas e/ou entidades que responderam, sente-se satisfeito (escala bom e muito bom) com a actividade da CERCIAG.

Colaboradores

Através da análise de dados que se apresenta, verifica-se que os colaboradores estão globalmente satisfeitos com a CERCIAG - 59% estão satisfeitos, 9% muito satisfeitos, sendo que apenas 16% dos colaboradores se sentem pouco satisfeitos.

Analisando detalhadamente cada questão deste tema, verifica-se que na questão relativa ao desempenho global da CERCIAG (1), o nível de satisfação é de cerca de 82%. Verifica-se, igualmente, que em algumas questões (1,2,3 e 7), a soma do nível 4 e 5 atinge cerca de 80% de satisfação.

	Não resposta	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total
Desempenho global da CERCIAG	5,3%	0,0%	1,3%	12,0%	65,3%	16,0%	100%
Papel da CERCIAG na sociedade	5,3%	0,0%	1,30%	13,3%	64,0%	16,0%	100%
Relacionamento da CERCIAG com os cidadãos e a sociedade	5,3%	0,0%	1,3%	14,7%	66,7%	12,0%	100%
Forma como a CERCIAG gere os conflitos de interesses	6,7%	1,3%	5,30%	25,3%	56,0%	5,30%	100%
Nível de envolvimento dos colaboradores na CERCIAG e na respectiva missão	5,3%	0,0%	1,30%	16,0%	66,7%	10,7%	100%
Envolvimento dos colaboradores nos processos de tomada de decisão	5,3%	1,3%	12,0%	32,0%	45,3%	4,0%	100%
Envolvimento dos colaboradores em actividades de melhoria	5,3%	1,3%	9,3%	17,3%	61,3%	5,3%	100%
Mecanismos de consulta e diálogo entre colaboradores e gestores	4,0%	2,7%	16,0%	22,7%	52,0%	2,7%	100%
Total	5,3%	4,2%	6,0%	16,5%	59,0%	9,0%	100%

Serviço de AFA

No passado mês de Novembro a CERCIAG, através do Serviço das Terapias – Actividade Física Adaptada (AFA), colaborou num projecto designado “A actividade Física e a pessoa com Deficiência Intelectual”. Este Projecto foi elaborado por uma aluna da Licenciatura em Reabilitação Psicomotora da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro (UTAD) que, para além da visita aos Espaços Desportivos da CERCIAG, realizou uma entrevista à Técnica de AFA e a um cliente da CERCIAG.

Campanha Pirlampo Mágico

Decorreu no dia 4 de Dezembro de 2009, pelas 11 horas, no Auditório do Centro de Formação e Emprego da CERCIAG, a reunião da Zona Centro da Campanha Pirlampo Mágico 2010, sendo presidida pela Coordenadora Regional da Zona Centro da Campanha, Dr.ª Luísa Carvalho.

Esta reunião teve como duplo objectivo preparar a campanha 2010 e fazer um balanço final sobre a campanha de 2009 na Zona Centro.

Estiveram presentes, na supracitada

reunião, 23 instituições que irão participar na campanha de 2010.

Loja de Natal

Decorreu, entre os dias 30 de Novembro e 24 de Dezembro, a Loja de Natal, com venda de produtos realizados na CERCIAG. Este ano a loja esteve localizada na Praça do Município, na Loja nº41/43.



Actuações

19 Out - 20º Aniversário Agrup. Escolas, Aguada de Cima;

26 Nov - Encontro Nacional de Cooperativas de Solidariedade Social, Espinho;

02 Dez - Marcha Luta contra a SIDA-CAOJ, Coimbra;

03 Dez - Dia Mundial da Pessoa com Deficiência, Agrup. Escolas de Águeda;

03 Dez - Dia Mundial da Pessoa com Deficiência, Agrup. Escolas de Vilarinho do Bairro;

18 de Dez - Festa de Natal da CERCIAG, Águeda;

30 de Dez - Dia do Formando, CERCIAG - Águeda.

Próximas actuações

11 Jan - Festa de S. Gonçalo, Aveiro;

16 Fev - Carnaval de Águeda, Águeda;

16 Abril - CNSA – Colégio de Nossa Senhora da Assunção, Famalicão, Anadia.

Comunicação

Aconteceu no dia 19 de Novembro de 2009, em Lisboa, o primeiro Encontro Nacional de Técnicos que enquadraram as Pessoas com Deficiência no Desenvolvimento do seu processo Artístico, promovido pela ANACED e que se realizou no Auditório da Companhia Farmacêutica Glaxosmithkline. Para este encontro foi seleccionada a comunicação apresentada pelos técnicos que enquadram a Fanfara da CERCIAG (Prof.s Zélia Marques, Miguel Cruz e Tiago Soares), no painel da música cujo objectivo principal foi proporcionar um espaço de partilha, debate e reflexão sobre estratégias, métodos e técnicas utilizadas enquanto instrumentos para o desenvolvimento emocional, social e intelectual das pessoas com deficiência e para a visibilidade da sua criação artística junto dos diferentes públicos, tendo em vista a sua inclusão social.

Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência

A FENACERCI organizou uma sessão de trabalho, no dia 18 de Novembro de 2009, que decorreu nas instalações da CERCIAG, com o objectivo de debater e reflectir acerca da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, ratificada, em Portugal, em Julho de 2009. Trata-se de um importante instrumento legal no reconhecimento e promoção dos direitos humanos das pessoas com deficiência e na proibição da discriminação contra estas pessoas em todas as áreas da vida, incluindo alguns artigos de particular importância pelos possíveis impactos na vida das pessoas com deficiência e respectivas famílias, como por exemplo: acessibilidade, reconhecimento da personalidade jurídica em condições de igualdade, direito a viver de forma independente e a ser incluído na comunidade, educação, e trabalho e emprego.

Reflectiu-se sobre o impacto que a Implementação da Convenção terá nas organizações e os meios que devem accionar para assegurar o reconhecimento das pessoas com deficiência intelectual como cidadãos de pleno direito.

Halloween

Para a celebração do Halloween, a comissão de festas do C.A.O., em articulação com a Unidade Educativa, festejaram o evento na discoteca Quest, no dia 29 de Outubro de 2009. Mais uma vez, o Sr. Fernando amavelmente cedeu o espaço para o evento, bem



Acordos do CAO

Reuniu, nos dias 22 e 23 de Dezembro, a equipa do CAO para elaborar os 72 Acordo de Apoio, dos clientes do CAO e CAO Domiciliário, para 2010.

Os “Sonhos” continuam a ser muitos, alguns além fronteiras, e nós, trabalhadores dessa “Fábrica de Sonhos”, continuamos a lutar pela sua concretização.

Exercício de Auto-Avaliação

Foi concluído, no decorrer do último trimestre de 2009, mais um exercício de Auto-Avaliação, no âmbito da Acreditação da CERCIAG enquanto entidade formadora acreditada pela DGERT.

Este processo anual traduz-se no preenchimento de um relatório, ferramenta disponibilizada pela DGERT, de suporte ao processo de avaliação e de certificação interna do cumprimento dos requisitos de acreditação pela entidade acreditada.

Deste exercício anual resulta o relatório com os resultados da auto-avaliação, uma lista de evidências consultadas pela equipa de auto-avaliação e um plano de acções de melhoria, definidas no processo de auto-avaliação, submetido à aprovação da direcção.

como as bebidas para os clientes.

Como forma de agradecimento, oferecemos, em nome da CERCIAG, dois presentes.

Tudo decorreu bem, tendo sido uma tarde bem passada, com bastante música e animação à mistura.

Magusto

No dia 11 de Novembro, realizou-se um magusto, tendo sido convidada a Unidade Educativa, a participar juntamente com os clientes de C.A.O.

Desta forma, para animar a festa, colocámos música ao gosto dos clientes, os quais puderam dançar e divertir-se.

Como não poderia faltar, foram assadas castanhas para delícia de todos.

Foi uma tarde muito animada, em que o convívio e boa disposição foram as palavras chave.

Festa de Natal

Foi realizado no dia 17 de Dezembro, no salão do C.F.E., a festa de Natal da CERCIAG, envolvendo toda a instituição.

A festa decorreu durante todo o dia, tendo tido a participação dos utentes de todas as áreas: C.F.E., Unidade Edu-

cativa e C.A.O.

Da parte da tarde, decorreu a 1ª edição do "Ídolos", sendo desta vez os colaboradores a participarem com actuações.

Os formandos foram os juizes, tendo sido bastante animado.

Seguiu-se um lanche e uma sessão

de karaoke, onde os utentes puderam participar, cantando músicas à sua escolha.

Foi uma festa diferente, bastante animada e divertida, contando igualmente com a distribuição de presentes para os clientes.



Jantar de Natal dos Colaboradores

Realizou-se no dia 17 de Dezembro o Jantar de Natal dos colaboradores da CERCIAG, no refeitório do Centro de Formação e Emprego. Tendo sido da iniciativa e organização dos próprios colaboradores, pretendeu ser um gesto de agradecimento a toda a direcção, pelo seu trabalho e empenho.

Natal na Unidade Residencial

Sentindo que, para os clientes, a Unidade Residencial é a sua casa, onde passam a maior parte do ano, também lá se viveu o espírito natalício, que incluiu os enfeites e um Jantar de Natal. O jantar realizou-se no dia 21 de Dezembro e não faltou o tradicional bacalhau e bolo-rei, entre outras doçarias trazidas pelas colaboradoras.

O Jantar foi animado e contou, para além dos clientes e Ajudantes de Acção Directa, com a presença das Directoras de Unidade (Dra. Dilara Dias e Dra. Lucinda Roque) e a Equipa Técnica da UR. Sentimos a ausência da Dra. Luísa, que por motivos de saúde, não pode comparecer. Brindaram-nos também com a sua presença, o proprietário dos apartamentos (Sr. António e a sua esposa D. Fernanda), que têm cooperado nos mais diversos momentos.

Brindámos ainda a um novo ano, que apesar de se adivinhar de trabalho, trará a médio prazo os seus frutos.

Natal dos Idosos

Em Dezembro foram várias as manifestações que, na instituição, nos fize-

ram lembrar o Natal. Nunca esquecendo quem não pode vir até nós para celebrar esta quadra festiva, a CERCIAG, distribuiu no seu terceiro ano consecutivo, a 23 de Dezembro, uma oferta (pequeno cabaz de Natal) aos seus clientes do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como dirigiu a cada um deles, um postal com uma mensagem, sem valor simbólico-religioso, mas com muito valor humano:

"A CERCIAG não quer distinguir apenas esta época festiva no seu calendário. Quer que o apoio que presta diariamente, seja feito de gestos e atitudes de compreensão, bondade, solidariedade e alegria..."

Dia do Formando

No passado dia 30 de Dezembro de 2009, teve lugar na CERCIAG a cerimónia de Entrega de Diplomas aos Formandos do Centro de Formação e Emprego que terminaram os seus cur-

sos de formação profissional nesta data. Tal como já vem sendo costume, foram atribuídos quatro prémios aos formandos que se distinguiram em cada ano de formação. Desta feita, os prémios de Formando do Ano foram atribuídos aos jovens Ana Rita Tendeiro Duarte (1º ano), Márcio Tavares Mesquita (2ºano), André Filipe Cerveira Duarte (3º ano) e Marina dos Santos Monteiro (4º ano). Foram ainda distinguidos três formandos pelas suas características pessoais, envolvimento na dinâmica da CERCIAG e empenho demonstrado ao longo do percurso formativo, aos quais foram atribuídos prémios e Diplomas de Mérito: Prémio de Excelência - José António Sá Silva Pereira (Práticas Administrativas), Mérito Companheirismo - Tiago Miguel Dias Melo (Jardinagem) e Mérito Empenho - José Daniel Carneiro Andrade Tavares de Oliveira (Hortofloricultura).

