

# CERCIAG\_ORA

## Editorial

O modelo de gestão estratégica da CERCIAG assenta numa bateria de instrumentos de gestão centrais, nomeadamente o Plano Estratégico, o Plano Anual de Actividades e Orçamento, o Sistema de Monitorização, Medição e Avaliação, os Relatórios de Actividades e Contas e o Sistema de Melhoria Contínua. A gestão por objectivos, preconizada pela organização, é essencial para promover a eficiência e eficácia na utilização dos recursos e perspectivar os resultados a obter. Os objectivos estratégicos, que decorrem directamente do Diagnóstico de Necessidades e da Política da Qualidade, são materializados no Plano Estratégico com alcance temporal de 3 anos. A sua operacionalização, em objectivos anuais, é concretizado no Plano Anual de Actividades e Orçamento, o qual é desdobrado em Planos de Unidade e Departamento, envolvendo todos os colaboradores e reflectindo as necessidades internas/ externas a que se pretende responder.

A planificação feita para o ano 2013 configura o período final das propostas apresentadas em sede de plano estratégico e coincide com o final do mandato da actual direcção. Se a esta circunstância acrescermos o actual contexto político, económico e social e a instabilidade e indefinição que tem vindo a produzir impactos de natureza imprevisível na vida das pessoas e, por maioria de razão, na vida e na base competitiva das organizações, percebe-se que não será um período fácil. É necessário estarmos todos conscientes de que seremos certamente convocados a tomar decisões difíceis, mas que serão determinantes do ponto de vista estratégico

O Plano de Actividades para 2013 é, claramente, um plano de continuidade. Partindo do velho princípio de que “enquanto uns choram, outros fabricam lenços”, o exercício ensaiado foi o de procurar olhar para a CERCIAG com a consciência de que o momento aconselha

prudência, processos de reflexão e análise de possíveis cenários, das situações ambientais e das armadilhas estratégicas que precisam ser evitadas, recorrendo a nichos de oportunidade, a soluções criativas e inovadoras, à reavaliação permanente da política de gestão num contexto de exigências crescentes em termos de racionalização de custos e eficiência dos recursos, a par das restrições de financiamento do Estado, implementando mecanismos conducentes a uma gestão mais eficaz e eficiente, sendo o benchmarking um instrumento adicional para nos auxiliar nessa tarefa.

O planeamento é um processo e não um produto. A aprendizagem conseguida no decurso do processo torna-se mais importante que o plano. O processo de planeamento capacita os gestores a lidarem com as mudanças e contingências do ambiente, desmentindo a ideia de que planear em momentos de crise é pura perda de tempo. Em última instância, sempre servirá para melhor preparar a organização para um período em que, garantidamente, nada ficará igual.

Esperamos que o Plano de Actividades para 2013 e actividade que dele resulte reflecta, muito para lá da crise, os fundamentos da CERCIAG presentes nos seus estatutos, a sua missão, visão, valores e políticas que definem as linhas orientadoras basilares da sua actividade, estruturando a construção da sua identidade e o reforço da sua cultura organizacional, considerando a pessoa humana como o primeiro e o mais elevado de todos os valores, prevalecentes sobre todos os demais interesses, e permita alcançar níveis mais eficazes de impacto dos serviços, contribuindo para uma sociedade mais aberta e inclusiva.

a direcção

## Árvores de Natal BPI

### Ajude uma criança a sorrir.

No âmbito da sua política de Responsabilidade Social o BPI – Banco Português de Investimento, levou a cabo uma acção de solidariedade que designou de “Ajude uma criança a sorrir”.

Entre os dias 03 e 17 de Dezembro, as Árvores de Natal de todos os Espaços Comerciais BPI, tiveram uma decoração especial. Cada decoração representava um presente para uma criança carenciada. Cada presente representava um Sorriso! Em cada Espaço Comercial do BPI, os clientes eram convidados a retirar um cartão decorativo com a indicação do presente, comprar o mesmo e entregá-lo no mesmo local de onde o retirou.

Este ano, os presentes adquiridos nos balcões de Águeda Norte, Águeda Pinho Freitas, Montemor-o-Velho, Ponte de Vagos, Mealhada, Anadia e Tocha, foram entregues à CERCIAG. Cada um dos presentes entre-

gues, e foram 127, correspondia a um pedido personalizado, feito por cada um dos nossos utentes, e representou muitos sorrisos, num Natal que, de repente, se tornou mais alegre e mais caloroso.

Porque é destes gestos que se faz a solidariedade e a responsabilidade cívica e social, a CERCIAG faz um justo e reconhecido agradecimento ao Conselho de Administração do BPI, à sua Direcção Comercial Centro, à Gerência dos Balcões participantes, a todos os Colaboradores do Banco e a todos os Clientes que, este ano, partilharam do seu Natal connosco.

## Assembleia Geral Ordinária

Realizou-se a Assembleia Geral Ordinária da CERCIAG, nas instalações do Centro de Formação e Emprego, no dia 20 de Novembro de 2012, pelas 21 horas.

Da ordem de trabalhos constou a apreciação e votação do Plano de Actividades e Orçamento para 2013, documento que foi aprovado por unanimidade.

## Avaliação Desempenho

Área Funcional	Categoria Profissional	Número Colaboradores	Tipo de Avaliação
Gestão	Director Geral	1	A. Normal
	Director de Unidade	2	A. Normal
Coordenação	Director Técnico	2	A. Normal
	Coordenador	2	A. Normal
	Responsável de Serviço	2	A. Normal

Decorreu no período de 26 a 30 de Novembro de 2012, a Avaliação de Desempenho dos Grupos Funcionais de Gestão e Coordenação, do qual resultam os dados expressos neste quadro.

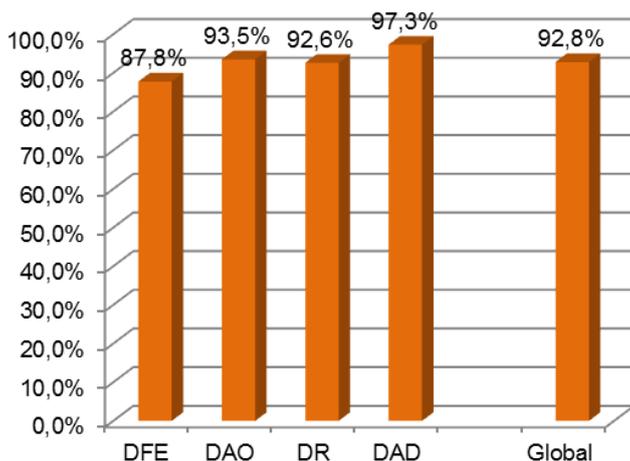
Pontuação	Número Colaboradores	Classificação
De 0 a 49%	0	Necessita Desenvolvimento
De 50 a 69%	1	Adequado
De 70 a 84%	7	Bom
De 85 a 94%	1	Muito Bom
De 95% a 100%	0	Excelente

## Avaliação de Satisfação das Partes Interessadas

Com o objectivo de promover a qualidade e sustentabilidade das respos-

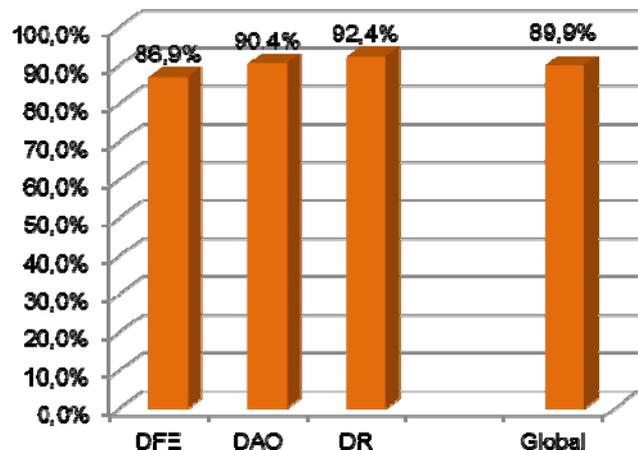
tas que disponibiliza e apostada na prestação de serviços com inovação e qualidade, a CERCIAG aplicou questionários de avaliação de satisfação aos clientes/Significativos (Outubro), colaboradores (Outubro) e Stakeholders (Novembro).

### Satisfação - Clientes



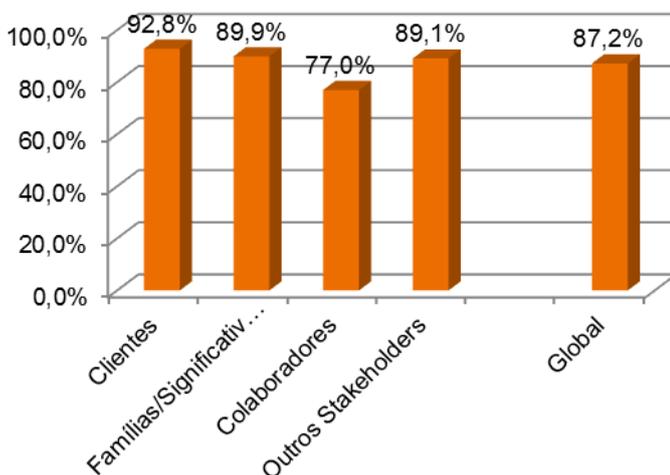
Índice de respostas (Clientes): 100%  
Taxa de Clientes Satisfeitos: 100%

### Satisfação - Famílias/Significativos



Índice de respostas (Famílias/Significativos): 74,9%  
Taxa de Famílias/Significativos Satisfeitos: 100%

### Satisfação das Partes Interessadas



Índice de respostas (Colaboradores): 81,94%  
Taxa de Colaboradores Satisfeitos: 86%

Índice de respostas (Outros Stakeholders): 32,1%  
Taxa de Outros Stakeholders Satisfeitos: 100%

## Prémio BPI CAPACITAR

### CERCIAAG distinguida com Menção Honrosa -

No âmbito da sua política de Responsabilidade Social o BPI lançou a 3ª edição do Prémio BPI Capacitar, para as Instituições sem fins lucrativos com sede em Portugal, que apresentem um projecto com a ambição de integrar a diferença.

A CERCIAAG foi distinguida com uma Menção Honrosa, no âmbito do projecto "Mais Qualidade", que permitirá a aquisição de uma viatura para o Serviço de Apoio Domiciliário, com revestimento isotérmico, compartimentada em zona alimentar, zona de roupas e zona de produtos de higiene e, ainda, aquisição de diferentes equipamentos e ajudas técnicas para apoio aos 34 beneficiários directos. O prémio atribuído ronda os 32 000€ e comparticipa a 100% o custo do projecto.

Criado em 2010, o Prémio BPI Capacitar é considerado um dos maiores pré-

mios de responsabilidade social em Portugal. Pretende apoiar e dar visibilidade a projectos de inclusão social que possam fazer a diferença na sociedade, através de um financiamento na forma de donativo, em dinheiro e sem qualquer contrapartida.

Este ano o Prémio BPI Capacitar distinguiu 18 Instituições que têm por missão a promoção da melhoria da qualidade de vida e integração social de pessoas com deficiência ou incapacidade permanente em Portugal. A selecção das 2 Instituições distinguidas com o 1º Prémio ex-aequo e das 16 Menções Honrosas - feita entre 257 candidaturas - baseou-se na qualidade técnica dos projectos apresentados. O Júri, nomeado pelo Banco BPI, foi composto pelos seguintes elementos: Presidente de Honra, Artur Santos Silva (Presidente do Conselho de Administração do Banco BPI); António Seruca Salgado (Ex-Administrador do Banco BPI) - Presidente do Júri; Clara Costa Duarte (Professora de Econo-

mia na Universidade Nova de Lisboa); António Soares Franco (Empresário); Ana Louseiro (Técnica de Educação Especial e Reabilitação) e Rui Lélis (Ex-Administrador do Banco BPI);

A Cerimónia de Entrega de Prémios do Programa BPI Capacitar 2012 contou com a presença do Presidente da Comissão Executiva do Conselho de Administração do BPI, Dr. Fernando Ulrich, do Presidente do Júri do Prémio BPI Capacitar, Dr. António Seruca Salgado e com os restantes elementos da Comissão Executiva do BPI.

Na ocasião, o Presidente do Banco salientou o valor social dos projetos distinguidos e referiu-se ao esforço do BPI para melhorar a acessibilidade de clientes a balcões e serviços e a integração de pessoas com deficiência na própria estrutura do banco. No total, e desde o início do Prémio em 2010, já foram entregues mais de €1,5 milhões a diferentes instituições portuguesas.

## Formação de Activos

### Plano de Formação/ Candidaturas

No âmbito da formação de activos, dando cumprimento ao diagnóstico de necessidades de formação e ao plano de desenvolvimento da avaliação de desempenho dos colaboradores, elaborou-se o plano de formação para 2013.

A fim de dar resposta a algumas das formações previstas, foi apresentada uma candidatura ao Programa Operacional Potencial Humano (POPH): Eixo 6 - Cidadania, Inclusão e Desenvolvimento Social, na tipologia 6.4 - Qualidade dos Serviços e Organizações, com o curso: Gestão de Conflitos na Formação e um Workshop - Segurança e Saúde no Trabalho.

### Plano de Formação/Formação Ministrada

Cumprindo o previsto no plano de formação de activos realizaram - se as seguintes acções de formação:

- Curso de Informática
- Saúde e Socorrismo
- Pedagogia Diferenciada e Diferenciação Pedagógica.

### Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC)

Reconhecer, validar e certificar as competências adquiridas ao longo da vida, permitiu no âmbito do programa de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências que 9 colaboradores da CERCIAAG, concluísem o seu processo no Centro de Novas Oportunidades da Escola Secundária Marques de Castilho com a obtenção do 9º ano de escolaridade, valorizando todo o saber adquirido ao longo da sua vida e completando-o com a importante necessidade de aprender continuamente.

Assim, continuamos a dar os parabéns a quem investe no saber. Felicitámos, agora, os colaboradores, Orlanda Ceia, Sandra Resende, Ce-

leste Santos, Lurdes Oliveira, Lidia Fernandes, Rosa Graça, Palmira Alves, Américo Oliveira e António Silva.

## Candidaturas apresentadas

No âmbito da Formação e Emprego das PCDI foram apresentadas as seguintes Candidaturas:

- POPH/Tipologia 6.2 - Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidades - IAOQE - Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego
- POPH/Tipologia 6.2 - Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidades - Formação Inicial
- POPH/Tipologia 6.2 - Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidades - Formação Contínua
- IEF - Plano de Acção 2013 para o Centro de Recursos

## Acção de sensibilização na APDL

A CERCIAAG promoveu no dia 12 de Dezembro uma acção de sensibilização para os trabalhadores da APDL - Administração dos Portos de Douro e Leixões, inserida no âmbito das medidas e actividades previstas pela

Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas com Deficiência. Para além do enquadramento teórico relativo à evolução do conceito da deficiência, da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, evolução das medidas em Portugal e na Europa e sobre a emprega-

bilidade de PCDI, os trabalhadores da APDL que participaram nesta acção tiveram ainda a oportunidade de experimentar as actividades do Circuito Adaptado, percebendo, na prática, as diversas dificuldades com que uma PCDI se pode confrontar.

## Acções de Sensibilização Circuito Adaptado

No quarto trimestre a CERCIAG dinamizou 3 acções de sensibilização sobre a temática da Deficiência, através do Circuito Adaptado. Uma das acções realizou-se no dia 27 de Novembro na Casa da Juventude de Aveiro, para uma turma de alunos do 3.º Ciclo. A segunda realizou-se na Escola da Branca no dia 3 de De-

zembro para todos os alunos e respectivos professores, no âmbito das Comemorações do Dia Internacional das Pessoas com Deficiência. E por último, mas não menos importante, no dia 12 de Dezembro, para os trabalhadores da Administração dos Portos de Douro e Leixões.



### Actuações da Fanfarrá



03 de Dezembro – Dia Internacional da Deficiência – Fórum Aveiro;  
20 de Dezembro – Festa de Natal da CERCIAG;

## Avaliação de PCDI's

Nos dias 13 e 14 de Novembro, 2 técnicas da CERCIAG realizaram, no Centro de Emprego de Águeda, entrevistas de avaliação de PCDI's de desempregadas dos concelhos de abrangência, convocadas pelo Centro de Emprego para o efeito. Este processo decorreu no âmbito da parceria entre o Centro de Emprego e a CERCIAG, enquanto Centro de Recursos.

## Actuação Malabares

No âmbito da Festa de Natal da CERCIAG, realizada no dia 20 de Dezembro, no Auditório da instituição, a Oficina de Malabares realizou mais uma actuação onde pôde contemplar o público com alguns minutos de diversão e alegria.

## Projecto Átomo

No âmbito dum conjunto de dinâmicas realizadas na casa da Juventude de Aveiro para diversos públicos, no dia 17 de Outubro decorreu a "Conversa sobre Sexualidade na Deficiência ou Incapacidade" com jovens estudantes do 10º e 11º anos da Escola Profissional de Aveiro. Esta acção foi dinamizada pela psicóloga Margarida Ré.

No dia 20 de Outubro, numa acção dinamizada pela professora Liliana Marques decorreu o "Workshop de sensibilização para a temática da

sexualidade na deficiência ou incapacidade", esta dirigida para familiares de pessoas com deficiência.

O encerramento deste ciclo de acções foi efectuado com a realização dum "Circuito Adaptado" dinamizado pela terapeuta ocupacional Alexandra Teles e o Alberto Almeida.

### Psicologia de Grupos

No dia 28 de Novembro o Projecto Átomo foi convidado a apresentar um pouco do seu trabalho a uma turma de Psicologia do 3º ano do Instituto Superior Miguel Torga em Coimbra na disciplina de Psicologia

de Grupos. Esta apresentação foi efectuada pela psicóloga Margarida Ré.

### 30º Aniversário da Associação de Paralisia Cerebral de Viseu

No dia 1 de Dezembro a CERCIAG foi convidada para estar presente no Seminário do 30º Aniversário da Associação de Paralisia Cerebral de Viseu. Oradoras no painel com a comunicação intitulada "Sexualidade na Pessoa com Deficiência" estiveram a professora Liliana Marques e a terapeuta ocupacional Alexandra Teles.

## "Sopas e Aromas" e outros sabores...

No dia 1 de Dezembro, a CERCIAG

vestiu-se de festa para receber a terceira edição do concurso "Sopas e Aromas". Vinte e três sopas foram levadas a concurso por particulares,

restaurantes e associações da região que acalentaram, com os sabores feitos na nossa terra, o convívio dos visitantes. A música ficou a cargo do



coral Espranjar e Grupo de Dança Afroswing.

Os prémios foram entregues às três sopas mais votadas em cada uma das categorias. Na categoria particulares, o sabor confeccionado por Susana Henriques, Fátima Pereira e Isilda Madaíl, com a Sozona das Três-Marias, ganhou o primeiro prémio. O restaurante O Típico, bem no centro da cidade de Águeda, ganhou o prémio na categoria restaurantes com a famosa Sopa À Lavrador. A deliciosa sopa de peixe, à moda do

Escuteiro, temperada pelo Agrupamento de Escuteiros de Recardães conquistou o primeiro prémio na categoria associações.

Descascadas as castanhas assadas e saboreadas as tradicionais papas de abóbora, a noite terminou ao ritmo dos AFROSWING que alguns arriscaram acompanhar com um pezinho de dança.

Os fundos angariados com esta festa reverteram a favor da CERCIAAG. A instituição, feliz a receber os visitantes, agradece e promete: Para o



ano há mais!

## Campanhas de NATAL

Este Natal, enquadradas na época natalícia, a CERCIAAG levou a cabo três ações:

### Loja de Natal

Posto de venda de peças manufacturadas pelos nossos clientes. Esta loja situou-se na Rua dos Bombeiros Voluntários, entre os dias 23 de Novembro e 24 de Dezembro de 2011.

### Postais Solidários

Os Postais Solidários da CERCIAAG são postais criativos que podem ser adquiridos por particulares, empresas e instituições, para envio aos seus familiares, amigos, clientes, fornecedores, financiadores, parceiros, associados ou outros stakeholders. ([www.cerciag.pt/postais](http://www.cerciag.pt/postais))

### Campanhas Solidárias

Venda online de peças manufacturadas pelos nossos clientes. As peças da CERCIAAG são criadas exclusivamente pelos nossos clientes, no âmbito das atividades que desenvolvem. Cada uma delas é única e irrepetível - única, pela criatividade que lhe subjaz; irrepetível, pela sua individualidade, como individual e único é quem a elabora.

([www.cerciag.pt/campanhas](http://www.cerciag.pt/campanhas))

## Cabazes de Natal

### CRI

Neste Natal, a CERCIAAG, com a colaboração da Oficina de Auto-



Reparações José Luis & Filhos, proporcionou um melhor Natal a quem mais precisa. Foram oferecidos 6 cabazes a alunos carenciados, abrangidos pelo Centro de Recursos para a Inclusão. Os cabazes foram constituídos por géneros alimentares, como bacalhau, carne, azeite, arroz e massas, entre outros.

Mais uma vez fica provado que pequenos gestos, podem fazer a diferença.

### Apoio Domiciliário

À semelhança dos anos anteriores, a

CERCIAAG, durante a quadra natalícia, reconfortou os clientes do Serviço de Apoio Domiciliário com um pequeno cabaz composto por produtos típicos desta época festiva (Doce de abóbora, broas de natal e um queijo).

Se para alguns este pequeno gesto representa essencialmente a nossa forma de retribuir a escolha pelo nosso serviço, para outros, com maiores dificuldades, contribuiu também para um Natal mais aconchegado.

## Lanche convívio Lar Residencial

O Departamento de Residências organizou um lanche convívio entre Clientes e Famílias, Direcção, Directora, DUs e a equipa directa e indirecta, que se concretizou no dia 15 de Dezembro.

Esta iniciativa permitiu, uma maior aproximação às famílias, a oportunidade de troca de informações e opiniões e, ao mesmo tempo a celebração antecipada da quadra natalícia.



## Festa de Natal

Mais um ano passou!

A nossa festa de Natal, decorreu no dia 20 de Dezembro de 2012, como sempre com a participação de todas as Unidades. Teve início às 10h30.

O D.A.O. participou com as seguintes atividades: Ballet, Malabares, Poema e Rancho.

O D.F.E. apresentou duas danças. Nos intervalos de cada atuação houve a participação da Fanfara.

Antes que o Pai Natal chegasse os Auto Representantes leram um poema. E! ASSIM! SIM! A distribuição das prendas, musica e lanche convi-

vio.

Poema elaborado pela Lurdes Martins direcionado aos nossos clientes e á forma como os vemos...

Oiçamos todos com atenção!

Esta mensagem diferente...

Deixemos que aqueça o nosso coração.

E abrace a nossa mente...

Nesta festa de Natal,

Tudo poderia acontecer...

Nada seria igual!

Como? Vamos ver!

Mesmo sendo Inverno...assim...

Estando frio, também...

Teríamos um lindo jardim,

Onde tudo estaria bem!

Esta estufa de flores...

Rosto lindo e rosado,

Olhar atento...reluzindo cores.

Apreciem então...aquele lado!

Envoltas na brisa suave,

É delas...o nosso gesto!

Sempre com amizade,

Sabendo elas que é honesto

São estas flores no nosso caminho,

Que nos trazem alegria!

Nas pétalas refletem carinho,

Vamos aplaudir esta Magia!!!

E com esta mensagem desejamos a todos um bom 2013

Comissão de Festas



## Dia do Formando

Realizou-se no dia 28 de Dezembro mais uma cerimónia de entrega de diplomas aos formandos que concluíram um percurso formativo durante o ano de 2012. Como vem sendo

habitual, foram também entregues – Serralharia). Pelo desempenho na componente de Prática em Contexto de Trabalho foi premiada a formanda Rosa Maria Marques Oliveira.

habitual, foram também entregues prémios aos formandos que se destacaram pelo seu desempenho durante o ano de 2012, tendo sido eleitos como Formandos do Ano Maria de Fátima Ferreira (1º ano – Costura) e Luis Filipe Pinto Castro (2º Ano

