

CERCIAG_ORA

Editorial

Estamos no início de um Novo Ano.

É sabido que 2012 será um ano extraordinariamente difícil, de profundas e incontornáveis mudanças políticas, económicas e sociais, que exige da parte das organizações, como das pessoas, sacrifício, coragem, determinação e resiliência. E, mais que qualquer outro esforço, exige uma gestão rigorosa de equilíbrios.

São de rara lucidez, as palavras de Frei Bento Domingues: "Este ano não é assim tão comum. As notícias, a nível local e internacional, só têm de comum o facto de serem espantosamente perturbadoras. Dirão uns que tem de ser mesmo assim, pois não há alternativa. Para outros, é urgente encontrar um caminho de boas medidas, de bom senso. Temos a tendência a seguir o modelo do pêndulo. Se as coisas vão mal numa determinada direcção, julga-se que se acerta mudando, rapidamente, para a direcção oposta. É preferível encontrar o caminho de equilíbrios, mesmo sabendo que são instáveis. Nesse aspecto, o modelo do tear é o da sabedoria: ao ir de um lado ao outro, vai-se fazendo tecido com tudo o que de aproveitável vem

do passado e com as novidades a introduzir. Isto vale o que vale: são sugestões de uma metáfora".

Neste tempo de equilíbrios instáveis, para quem não tem de sofrer as consequências de certas medidas de carácter social, basta-lhe a exactidão dos números. Mas é preciso não esquecer que há gente pelo meio. Abstractos os números, concretas as pessoas. É urgente, pois, mudarmos o paradigma.

Convido-vos, então, neste ano de 2012, a seguirmos o modelo do tear e a ter a sabedoria de fazer o impossível com tudo o que nos for aparecendo pelo caminho; certos de que cada um de nós, e o nosso contributo individual, é determinante e que as consequências, sobretudo as más, são para todos. No dizer de Fernando Pessoa: "Eu sou os meus melhores amigos e os meus verdadeiros inimigos. O resto - o que está lá fora - desde as planícies e os montes até às gentes - tudo isso não é senão paisagem..."

Luísa Carvalho
directora geral

Plano de Formação / Candidaturas

No âmbito da formação de ativos, e dando resposta ao diagnóstico de necessidades de formação e ao Plano de Desenvolvimento da Avaliação de Desempenho dos Colaboradores da CERCIAG, elaborou-se o Plano de Formação para 2012.

Para dar resposta às ações previstas a CERCIAG apresentou duas candidaturas ao Programa Operacional Potencial Humano (POPH):

Eixo 2 – Adaptabilidade e Aprendizagem ao Longo da Vida na tipologia 2.3 – Formações Modulares Certificadas, com os cursos: Informática na Ótica do Utilizador- Fundamentos, Prestação de Cuidados de Saúde, Fundamentos Gerais de Segurança no Trabalho, Sistema HACCP e plano de Emergência – Implementação, destinados aos profissionais da CERCIAG

Eixo 6 – Cidadania, Inclusão e desenvolvimento Social, na Tipologia 6. 4 – Qualidade dos Serviços e Organizações, com o curso: Planificação de Atividades Pedagógicas e Gestão do Tempo e um seminário – Pedagogia Diferenciada e Diferenciação Pedagógica, destinados aos profissionais da Reabilitação (CFE)

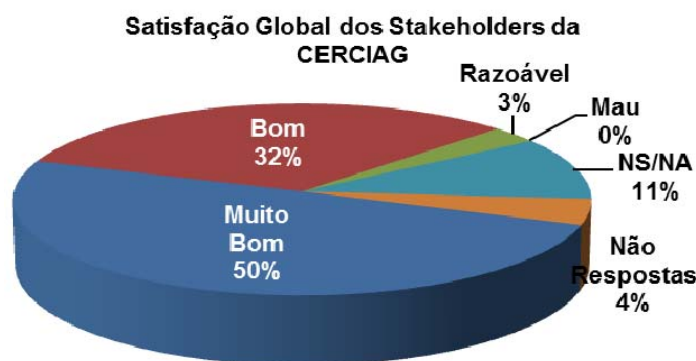
O Plano de Formação conta ainda com outras ações de formação, nomeadamente: Auditorias de Qualidade Internas, Inglês e Adaptação ao Meio Aquático.

Avaliação de Satisfação dos Stakeholders

Com o objetivo de promover a qualidade e sustentabilidade das respostas que disponibiliza e apostada na prestação de serviços com inovação e qualidade, a CERCIAG aplicou um questionário a todas as pessoas/entidades que, direta ou indiretamente com ela se relacionam, procurando avaliar o seu nível de satisfação.

A aplicação do questionário decorreu no período compreendido entre os dias 7 de Novembro e 5 de Dezembro.

Os questionários, já recebidos, foram objeto de análise, sendo os resultados os seguintes:



Auditorias de Qualidade Internas

A CERCIAG, no âmbito da melhoria contínua, controlo de processos e procedimentos internos e cumprimento da legislação e regulamentos aplicáveis, iniciou em 2011 um ciclo de auditorias internas.

As auditorias internas são uma ferramenta fundamental ao exercício da gestão da instituição, destinada a acrescentar valor e a melhorar a prestação de serviços da instituição, ajudando ainda, a alcançar os seus objetivos. O calendário das auditorias previstas para 2011, foi cumprido em Setembro e Dezembro, aos Departamentos de Educação, Formação e Emprego, Actividades Ocupacionais, Residências e Apoio Domiciliário.

EFA B2 Florista

No dia 7 de Novembro, a convite de uma formadora do Centro de Formação Profissional do Centro de Emprego de Águeda, a CERCIAG efectuou uma intervenção no curso de formação "EFA B2 Florista", no âmbito da competência-chave de Cidadania e Empregabilidade.

A intervenção consistiu na apresentação genérica do funcionamento da CERCIAG no âmbito da formação e emprego de pessoas com deficiência ou incapacidade, sensibilizando os formandos para as especificidades deste público-alvo e fomentando o espírito de igualdade de oportunidades no acesso ao mercado de trabalho.

PIE – Projetos de Intervenção Educacional da Universidade de Aveiro.

Ao longo do segundo semestre do ano de 2011, decorreram as observações efetuadas pelos três grupos de alunos do terceiro ano de ensino básico da Universidade de Aveiro. O objetivo principal destas observações, prende-se com o facto de se proporcionar aos mesmos, oportunidades de observar diferentes contextos educativos.

Os grupos apresentarão as conclusões das observações efetuadas, na Universidade de Aveiro, nos dias 12 e 19 de Janeiro de 2012. Um dos grupos irá desenvolver, na CERCIAG, um projeto na área de Saúde, Desporto e Lazer com base nas observações efetuadas.

Actuação Malabares

No âmbito da Festa de Natal da CERCIAG, realizada no dia 15 de Dezembro no Auditório da instituição, a Oficina de Malabares realizou mais actuação que despertou no público um sentimento de muita cor e animação.

Estudo Científico - Projecto Átomo

Um grupo de estudantes da Licenciatura em relações humanas e comunicação organizacional, da Escola Superior de Educação e Ciências Humanas, do Instituto Politécnico de Leiria, realizou na CERCIAG, no âmbito do Projecto Átomo, um trabalho de investigação denominado "Sexualidade na Deficiência Intelectual Profunda". Participaram no estudo 15 clientes do Centro de Actividades Ocupacionais.

Reportagem da Revista CAIS

A CERCIAG foi escolhida pela Associação de Solidariedade Social CAIS para a realização de uma entrevista acerca do "Entusiasmo dos colaboradores na intervenção directa". A CAIS tem como missão contribuir para o melhoramento global das condições de vida de pessoas sem casa/lar, social e economicamente vulneráveis, em situação de privação, exclusão e risco. Este artigo, que será editado na publicação de Abril de 2012, teve como base a observação de algumas actividades da CERCIAG, onde se destacaram as actuações do Rancho e dos Malabares.

Dança Inclusiva

No dia 20 de Novembro o Projecto de Dança Inclusiva, uma parceria entre a CERCIAG e a EBA (Escola de Bailado



Aveiro/Águeda, participou com a coreografia "Por um gesto" no evento TEDxYouth@Aveiro realizado no Teatro Aveirense. Neste evento "Pensas logo crias", realizado por jovens e para jovens, consistiu no visionamento de vídeos de TED Talks e apresentações ao vivo para gerar discussão e redes de contacto num grupo restrito. Mais uma vez os nossos bailarinos Nuno Firmino, Marli Fernandes e a Adriana Barbosa brilharam em palco!

Campanhas de NATAL

Este Natal, a CERCIAG levou a cabo três ações, integradas no seu plano de Marketing:

Postais Solidários

Os Postais Solidários da CERCIAG são postais criativos que podem ser adquiridos por particulares, empresas e instituições, para envio aos seus familiares, amigos, clientes, fornece-

dores, financiadores, parceiros, associados ou outros stakeholders. (www.cerciag.pt/postais)

Campanhas Solidárias

Venda online de peças manufaturadas pelos nossos clientes. As peças da CERCIAG são criadas exclusivamente pelos nossos clientes, no âmbito das actividades 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)

Loja de Natal da CERCIAG

Posto de venda de peças manufaturadas pelos nossos clientes. Esta loja situou-se na Praça do Município entre os dias 24 de Novembro e 24 de Dezembro de 2011.



Atuações da Fanfarrá

30 Dez. Dia do formando CERCIAG;
16 Dez. Festa de Natal CERCIAG;
05 Dez. Oliveira do Bairro, Agrupamento de Escolas;
05 Dez. Oiã, Agrupam. de Escolas;
02 Dez. Branca, Agrupam. de Escolas;
02 Dez. Albergaria a Velha, Agrupamento de Escolas;
30 Out. Águeda, Cruz Vermelha Port.



Plano de Actividades 2012

No contexto daquela que é uma das maiores crises económicas e financeiras que Portugal alguma vez atravessou, o Plano de Actividades e o Orçamento da CERCIAG para 2012, proposto pela Direcção e aprovado em sede de Assembleia-Geral, vai no sentido de procurar garantir a continuidade e a estabilidade da organização, assegurando a sua gestão corrente na perspectiva da prestação, com o máximo de qualidade possível, dos serviços que disponibiliza, tendo sempre como prioridade os direitos e as necessidades dos seus clientes.

Avaliação de Desempenho

Como vem sendo hábito, os grupos funcionais de gestão e coordenação funcionaram como grupo piloto de aplicação do novo Modelo de Avaliação de Desempenho, que resultou das sugestões de melhoria propostas no decurso do exercício anterior e ao qual foram indexados objectivos organizacionais e departamentais (taxa de satisfação de clientes, grau médio de cumprimento do PI, desvio da execução

Assembleia Geral Ordinária da CERCIAG

Realizou-se a Assembleia Geral Ordinária da CERCIAG, nas instalações do Centro de Formação e Emprego, no dia 08 de Novembro de 2011, pelas 21 horas.

Da ordem de trabalhos constou a apreciação e votação do Plano de Actividades e Orçamento para 2012, documento que foi aprovado por unanimidade.

Visita do IEFP

No dia 29 de Dezembro de 2011, a CERCIAG recebeu a visita de acom-

panhamento de dois técnicos do IEFP de Coimbra.

O Objectivo da visita esteve relacionado com a verificação da execução pedagógica e financeira no âmbito da tipologia 6.4 – Qualidade dos Serviços e Organizações, relativa ao ano de 2011.

Parceria IPAM

A CERCIAG estabeleceu uma parceria com o IPAM (Instituto Português de Administração de Marketing), a qual deu origem a um estágio curricular, na área do Marketing, bem como ao início da elaboração de um Plano de Marketing, por um segundo aluno.

O Plano para o período de referência é, claramente, um plano prudente e de continuidade, mantendo como objectivos operacionais determinantes, designadamente:

- Implementação de forma abrangente do modelo da qualidade de vida (Modelo QOL);
- Incremento da participação dos clientes na revisão dos programas, metodologias e instrumentos técnicos, promovendo a sua participação em todos os níveis da vida da organização;
- Identificação de barreiras no acesso e disponibilidade dos serviços e reforço do recurso a actividades na comunidade nas intervenções com os clientes;
- Aumento da lotação das Actividades Ocupacionais e das Residências, tendo por referência as informações públicas sobre a eventual flexibilização das regras de licenciamento;
- Integração do resultado da avaliação das necessidades dos clientes, na estruturação e organização dos serviços;

• Identificação de oportunidades do mercado de trabalho, reforçando a cooperação com Entidades Empregadoras e aumento do conhecimento interno e externo dos serviços da organização;

- Desenvolvimento de actividades de benchmarking de processos e serviços;
- Monitorização permanente dos indicadores de desempenho e avaliação sistemática da continuidade dos serviços e formação de activos;
- Processo de certificação de excelência;

Pretende-se, com o cumprimento dos objectivos operacionais definidos, conseguir os seguintes resultados:

- a) Aumento da eficácia e eficiência na utilização dos recursos.
- b) Aumento do volume dos serviços prestados.
- c) Aumento do nível da qualidade dos serviços prestados.
- d) Aumento do nível de satisfação dos clientes.

orçamental dos gastos e aumento das receitas próprias), definidos pela direcção para o ano de 2011, numa óptica de orientação para os resultados e de melhoria contínua.

O resultado final da Avaliação do Desempenho provém da avaliação das

competências (80%) e dos objectivos (20%) definidos por período de avaliação.

Foram, os seguintes, os resultados globais obtidos:

Grupo Funcional	Categoria Prof. / Nº Colab.	Resultados Globais
Gestão	Directora Geral (1) Directora de Unidade (2)	• Muito Bom (85% - 94%): • 1 Colaborador
Coordenação	Coordenadores/R. Serviço (6)	• Bom (70% - 84%): 8 Colaboradores

Passeio do CAO ao Bom Jesus de Braga

Este passeio realizou-se no dia 29 de Outubro e teve como principal objectivo a concretização do Sonho de 3 clientes do Centro de Actividades Ocupacionais que desejavam efectuar uma viagem de cariz religioso. Participaram também outros 4 clientes que por motivos diver-

sos não participaram nas colónias de férias.

O dia foi passado numa visita descontraída e demorada ao parque do Bom Jesus, na visita à igreja e espaço circundante e um pequeno passeio por Braga onde almoçaram no McDonald's.

A boa disposição e o espírito descontraído foram reforçados pelo tempo

ensolarado e a temperatura amena que assim contribuíram para mais um dia bem passado.

São estes momentos que nos dizem que a vida é feita de pequenos nada...



Sopas e Aromas 2011 - 2º Concurso de Sopas da CERCIAG

Decorreu no passado dia 3 de Dezembro de 2011, pelas 19 horas o 2º concurso de sopas da CERCIAG, "SOPAS E AROMAS 2011".

O evento teve como objetivos gerais promover a interação entre a comunidade, promover um espaço de convívio, e redescobrir tradições ligadas à Gastronomia Regional, onde a sopa é rainha da dieta mediterrânica.

Durante o evento os visitantes pude-

ram saborear as diversas e variadas sopas a concurso, sendo estas acompanhadas do melhor pão e broa da Região. A destacar o aumento do número de sopas a concurso em relação à edição precedente.

No final, foram servidas castanhas assadas, papas de abóbora. Os visitantes puderam ainda provar diversas iguarias da doçaria portuguesa que se encontravam à venda no bar que funcionou durante toda a noite.

Durante o concurso a animação esteve a cargo do Grupo musical Front Step, do Grupo Folclórico da Região

do Vouga e o par de danças latinas Afro-Swing, que se disponibilizaram a colaborar neste evento e a quem de uma forma singela agradecemos.

Na presente edição foram abertos concursos para 3 categorias: Restaurantes, Associações e Particulares.

Deixamos também o nosso profundo agradecimento a todos os concorrentes, com a promessa de que para o ano haverá mais...

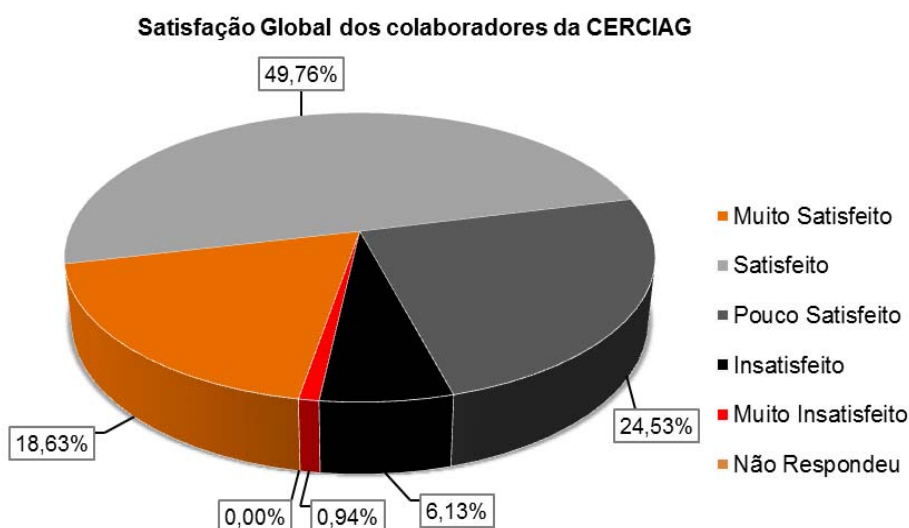


Inquérito de Satisfação aos Colaboradores

Cumprindo o previsto no Plano de Actividades para 2011 e numa óptica de melhoria contínua, foi aplicado, durante o mês de Outubro, um Inquérito de Satisfação aos Colaboradores da CERCIAG.

Este inquérito versa um conjunto de temáticas relativas ao modo como o colaborador percebe a CERCIAG, de modo a aferir o grau de satisfação com a organização e de motivação sobre as actividades que desenvolve.

Da análise efectuada, obtiveram-se os seguintes resultados globais:



Festa de Natal

Realizou-se no dia 15 de Dezembro de 2011 a tradicional Festa de Natal da CERCIAG, no auditório do Departamento de Formação e Emprego.

Este ano o programa foi bastante atractivo, tendo contado com a apresentação de diferentes e variadas peças, quer por clientes quer por colaboradores.

De realçar a integração de clientes na comissão de festas que organizou o evento, a sua participação na elaboração do programa assim como nas variadas apresentações que decorreram ao longo do dia.

Mais uma vez, no final do dia decorreu a recepção do Pai Natal, que chegou num majestoso trenó e que distribuiu lembranças por todos os clientes. Ainda houve tempo para um lanche convívio.

Todos os momentos contribuíram para que todos fossem tocados pelo espírito de Natal.



Jantar de Natal de Colaboradores

Decorreu no dia 15 de Dezembro de 2011, o Jantar de Natal dos Colaboradores da CERCIAAG. Tratou-se de um momento de convívio, onde todos os

presentes puderam confraternizar com os seus colegas. O espírito de Natal vive-se na reunião da família e mais uma vez, esta família a que pertencemos quis estar junta. Após o jantar, observaram-se dois ví-

deos com imagens dos momentos que marcaram o ano de 2011. Ainda houve tempo para a apresentação de uma rábula sobre o Natal.



Dia do formando

No dia 30 de Dezembro decorreu mais um Dia do Formando, onde foram entregues os Certificados de Formação aos 26 finalistas:

Carpintaria: Carlos Pires Saraiva; Ismael José Dias Figueiredo; Tiago André Morais Cerveira; Marco Luís Reis Martins; **Cerâmica:** Catarina Isabel da Maia Cardão; Marcelo André Mendes Fernandes; Luís Filipe Palpista de Branca; Bernardino de Sousa Mendes; António Augusto Ribeiro; **Serralharia:** Carlos Manuel de Almeida Louro; Nuno Miguel da Silva Facho; Edgar Manuel da Silva Facho; Paulo Alexandre Vieira Cardoso; João Manuel Lopes Duarte; Ricardo Manuel Ribeiro; **Costura:** Isabel Cristina Pereira Barbosa; **Práticas Administrativas:** Marco António dos Santos Cunha; Cristovão Estefânio Coelho; Ana Raquel Costa Vidal; **Serviços Gerais:** Elsa Oliveira Marques; Cláudia Sofia Nunes Pereira; Ana Sofia Simões Cerveira; Adriana Filipa Lopes Silva; Margarida Natália Lopes Oliveira; **Restauração:** Fabiana Margarida Silva; Paulo Roberto de Matos Correia.

Como vem sendo habitual, foram ainda distinguidos os Formandos do Ano – Luís Castro do 1º ano e Fabiana Silva do 2º ano – eleitos pelos resultados obtidos nas diferentes avaliações de que foram alvo ao longo do ano de formação. Os formandos Ismael Fi-



gueiredo e Ana Vidal receberam os Prémios de Mérito de melhor formando em Prática em Contexto de Trabalho e melhor formando de todo o percurso formativo, respectivamente.