

# CERCIAG\_ORA

## Editorial

Setembro é mês de balanço e, por consequência, de apresentação de resultados intermédios reportados a Junho.

O Relatório Intermédio de Actividades e Contas, documento que sintetiza os indicadores considerados essenciais à eventual tomada de decisões que venham a mostrar-se indispensáveis, é produzido no quadro da necessidade e da exigência de monitorização, avaliação e melhoria contínua e possibilita um conhecimento permanente do estado da execução dos objectivos previstos no Plano de Actividades e das Contas da CERCIAG, no caso, para 2012. Permite portanto que, decorridos seis meses desde o início da execução, se faça um primeiro balanço do trabalho desenvolvido e dos objectivos entretanto alcançados e perspectivar, a partir dessa avaliação, o desenvolvimento futuro da actividade da organização.

Dele, e dos resultados até agora conseguidos, vos daremos conta, também, neste boletim.

Vivemos um momento, político, económico e social muito difícil. "Existe uma crise de segurança individual e colectiva, com impactos nas leituras que se fazem sobre o presente e as projecções que se desenham sobre o futuro"; um cenário de crise profunda que se instalou na sociedade portuguesa, que está longe de ser apenas financeira e da qual devemos tirar as devidas ilações no sentido de potenciar as competências organizacionais necessárias para continuar a garantir, com o mesmo

nível de qualidade, os serviços que prestamos, aproveitando todos os nichos de oportunidade que forem surgindo.

Lê-se na Introdução ao Plano de Actividades e Contas para 2012: " (...) O compromisso da Direcção 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".

É isso que temos procurado garantir e, em termos de balanço, a execução no período de referência tem correspondido, claramente, a uma execução prudente e de continuidade.

Em termos de futuro, é condição fundamental para o sucesso organizacional, e é com isso que estamos comprometidos, um intenso, sistemático e estruturado trabalho em parceria com um vasto leque de outros actores e agentes sociais, reforçando a capacidade de intervenção da organização, otimizando o seu potencial de competências e resultados, consolidando os mecanismos de auto-avaliação e auto-regulação organizacional numa óptica de gestão de valor e racionalização de recursos.

Acreditamos que, assim fazendo, possa ser possível.

Luísa Carvalho  
directora geral

## Encontro de Benchmarking / AFID

21, 22 Setembro

A convite da Fundação AFID Diferença, a CERCIAG participou em Lisboa, nos dias 20 e 21 de Setembro, num Encontro Europeu sobre Benchmarking.

O Encontro teve a duração de 1,5 dias e a participação de 7 diferentes organizações europeias membros da EPR - European Platform for Rehabilitation, tendo sido orientado por Guus van Beek, Especialista do EQUASS. No último dia foram apresentados dois casos concretos: o caso norueguês (da AVRE) e o caso alemão (da Josefs Gesellschaft).

O benchmarking é um dos mais úteis instrumentos de gestão que permite comparar e medir a estratégia e o desempenho de uma organização prestadora de serviços sociais de interesse geral com outros prestadores de serviços sociais no sector. O objectivo do benchmarking é comparar os resultados próprios com os resultados de outras organizações similares, ajudando a explicar todo o processo que envolve uma excelente "performance" organizacional.

As acções de benchmarking constituem um dos requisitos do sistema de Certificação EQUASS Excellence em

que a CERCIAG se encontra envolvida. Segundo este modelo, a avaliação é feita com base num relatório de auto-avaliação, onde a organização descreve o seu desempenho para cada um dos 50 critérios, numa perspectiva da abordagem, do desdobramento e dos resultados alcançados.

Deste Encontro resultou, ainda, o convite à CERCIAG para integrar o grupo de benchmarking constituído pela AFID, CRPG e APPACDM de GAIA, organizações já certificadas pelo EQUASS Excellence.

Esperamos que o trabalho conjunto de cada vez mais frutos de excelência no atendimento dos nossos clientes e no desempenho das nossas organizações.

## Assembleia Geral Ordinária

Irá realizar-se, no dia 20 de Novembro, pelas 20h, a Assembleia Geral da CERCIAG, com a seguinte ordem de trabalhos:

1. Leitura e aprovação da acta da Assembleia Geral anterior;
2. Apresentação, discussão e aprovação do Plano de Actividades e Orçamento para 2013;
3. Outros assuntos de interesse.

## Relatório Intermédio de Actividades e Contas

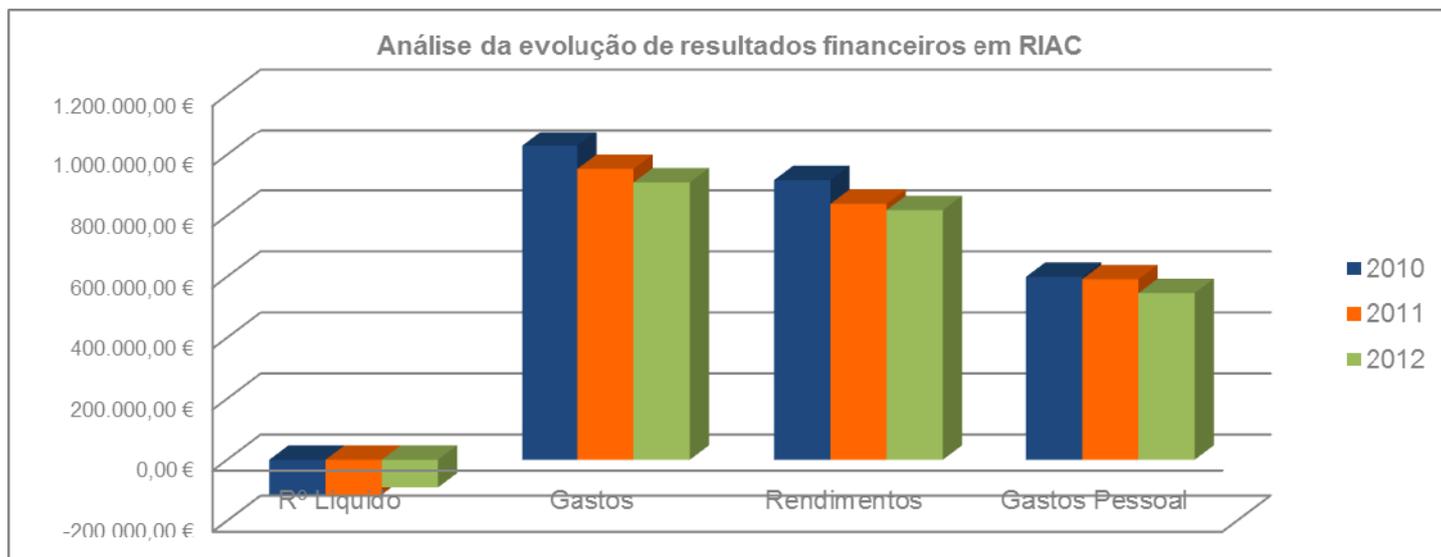
(Resultados Globais comparados)

### Gestão de Clientes /Desempenho dos Departamentos

Indicador	DEE		DAO		DFE		DR		DAD	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Taxa de execução da intervenção e actividades	98%	n.d.	84%	n.d.	87%	n.d.	94%	n.d.	80%	n.d.
Taxa de execução de serviços multi-disciplinares	88%	93%	88%	n.d.	81%	n.d.	100%	116,87%	73%	74,6%
Taxa de execução de actividades transversais de inclusão	87%	97%	72%	87,88%	59%	98,48%	105%	133,34%	--	--
Taxa de execução das acções do PI	100%	99%	86%	94,11%	100%	85,98%	100%	109,3%	86%	109,01%
Grau de cumprimento dos Objectivos do Plano Individual	100%	87,5%	80%	n.d.	89%	91,66%	86%	n.d.	89%	59,18%

n.d. – valores não disponíveis a 30.06.2012

### Gestão Administrativa e Financeira



### Estudo sobre qualidade de vida das famílias com pessoas com deficiência

A CERCIAG, a convite da FENACERCI recebeu uma proposta para participar numa pesquisa internacional, que tem como objectivo avaliar a qualidade de vida das pessoas com deficiência intelectual, incidindo a sua análise em dados sobre as famílias. Este estudo, resultará da aplicação da escala IAQF (Instrumento de Avaliação da Qualidade de Vida da Família) e que avaliará as seguintes variáveis: A Saúde da Família; Bem-estar económico; Relações Familiares; Ajuda/Apoio de outras pessoas; Apoio prestado pelos serviços a pessoas com deficiência; Influência dos Valores; Carreira e preparação de

carreira; Lazer e diversão e, Interação com a comunidade.

Na sequência deste trabalho duas técnicas da instituição participaram na acção de formação "Qualidade de vida das famílias com pessoas com deficiência intelectual e/ou problemas de desenvolvimento", que decorreu nas instalações da CERCIESPINHO no dia 27 de Setembro de 2012.

### Visita de Consultores do BPI Capacitar

A CERCIAG recebeu no dia 25 de Setembro a visita de dois consultores do Programa BPI Capacitar, ao qual a CERCIAG se candidatou com um projecto destinado ao Departamento de Apoio Domiciliário – Aqui-

sição de viatura compartimentada e ajudas técnicas.

A visita permitiu aos consultores um conhecimento mais abrangente da organização e do seu trabalho como também confirmou a problemática que deu origem ao projecto e os objectivos apresentados em formulário. Através desta visita a CERCIAG ficou a saber que passou à 2ª fase de aprovação das candidaturas.

### Avaliação Desempenho

Como vem sendo hábito, irá decorrer no período de 26 a 30 de Novembro de 2012, a Avaliação de Desempenho dos Grupos Funcionais de Gestão e Coordenação.



### Actuações da Fanfarras

31.07.2012 | Águeda - Centro de formação profissional de Águeda  
 20.07.2012 | Águeda - II Encontro de Jovens do Concelho de Águeda  
 21.09.2012 | Águeda - CERCIAG EM MOVIMENTO (Estádio Municipal de Águeda)

## Encontro de Trabalho sobre Saúde Mental na Deficiência Intelectual

A CERCIAG esteve presente no Encontro de Trabalho sobre Saúde Mental na Deficiência Intelectual, promovido pela FENACERCI e que se realizou no passado dia 12 de Outubro no Auditório da Fundação Calouste Gulbenkian em Lisboa.

O principal objectivo do Encontro centrou-se na partilha de conhecimentos sobre a saúde mental na deficiência intelectual, para ajudar a chamar atenção das comunidades profissionais das áreas da saúde, serviço social, pesquisa/investigação e formação, assim como a sociedade civil para as necessidades em saúde desta população. Durante 15 minutos os Técnicos da CERCIAG, Margarida Ré e Thomas

Cravo explicaram a génese e o funcionamento do Projecto Átomo, partilharam testemunhos e responderam a questões dos participantes. Ficou mais uma vez patente, a importância que o assunto "Sexualidade na Deficiência" encerra e a necessidade de se abrirem novos horizontes nesta área.

## Estágio de Observação

Inicia já no próximo dia 16 de Outubro, o estágio de observação dos alunos do Curso de Ensino Básico da Universidade de Aveiro. Até Dezembro, 3 grupos de alunos vão ter a oportunidade de conhecer a CERCIAG. A partir de Janeiro um dos grupos irá desenvolver e dinamizar um projecto inserido na temática «Saúde, Desporto e Lazer» e que terá a duração de 7 semanas.

## Integrações

No decorrer do 3º trimestre foram integrados 5 candidatos a emprego, através das medidas actualmente disponíveis de incentivo à integração profissional de PCDI's.

Foram ainda colocados 8 formandos em Prática em Contexto de Trabalho.

## Início de IAOQE

Iniciou a 3 de Setembro mais uma medida de IAOQE – Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego, que este ano conta com uma lotação prevista de 20 destinatários. A realização desta medida permite aos destinatários experimentarem até 4 áreas profes-

sionais, de entre as disponíveis no âmbito da formação inicial, sendo que por cada área profissional frequentada é proporcionado um estágio de observação, com a duração de 2 dias, em entidades empregadoras com quem a CERCIAG estabeleceu parceria para o efeito.

## Avaliação de Satisfação das Partes Interessadas

Com o objectivo de promover a qualidade e sustentabilidade das respostas que disponibiliza e apostada na prestação de serviços com inovação e qualidade, a CERCIAG irá aplicar um questionário de avaliação

de satisfação aos clientes e Famílias/Significativos (Outubro) assim como aos restantes Stakeholders (Novembro).

Cumprindo o previsto no Plano de Actividades para 2012 e numa óptica de melhoria contínua, vai ainda ser aplicado, durante o mês de Outubro, um Inquérito de Satisfação aos Cola-

boradores da CERCIAG. Este inquérito consta 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.

## Postais Solidários

À semelhança do ano anterior, a CERCIAG realiza de novo, por ocasião do Natal, a Campanha de Postais Solidários. Esta campanha é composta de 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.

Ao aderir aos Postais Solidários da CERCIAG, estará não só a utilizar uma forma inteligente de comunicação e/ou marketing, mas acima de

tudo, a assumir um papel preponderante no âmbito da responsabilidade social.

Ao escolher um destes postais terá a certeza de ter escolhido um produto com uma imagem atractiva, inovadora, criativa e com um elevado padrão de qualidade.

Mais informações e encomendas online em [www.cerciag.pt](http://www.cerciag.pt).

## Loja de Natal CERCIAG

Informamos que a CERCIAG irá abrir, mais um ano, a sua Loja de Natal, na Praça do Município (Rua

dos Bombeiros Voluntários), no período de 24 de Novembro a 24 de Dezembro de 2012.



## CERCIAG em Movimento 10

21.09.2012

Mais um ano, mais uma aventura, mais um CERCIAG em MOVIMENTO. Foram 10 edições dum evento em que, enquadrado na Semana Europeia da Mobilidade 2012, a CERCIAG e a Câmara Municipal de Águeda, em colaboração com a empresa Margens, promoveram a sensibilização da Comunidade para a problemática das Pessoas com Deficiência e a criação de oportunidades de prática conjunta entre os clientes da CERCIAG, de instituições congéneres, de grupos de jovens, de alunos das escolas do ensino regular e da população em geral.

Foram quase mil as pessoas que estiveram no Estádio Municipal de Águeda no dia 21 de Setembro entre as 10H00 e as 17H00 para assistir a um turbilhão de actividades organizadas por quase 150 dinamizadores. Além das actividades a que o CERCIAG EM MOVIMENTO já nos habituou nos anos anteriores, foram muitas as novidades este ano. A presença do Programa Nacional de Ética no Desporto, da Orientação Adaptada, do Goalball, do Voleibol sentado, dum atelier de Cake design, da Capoeira e muito mais! Foram mais de 40 actividades diferentes à disposição dos participantes com as representações de organizações nacionais como o Instituto Português do Desporto e da Juventude, a Federação Portuguesa de Desporto para Pessoas com Deficiência e a Federação Portuguesa de Orientação. Tudo isto apadrinhado pela presença da Embaixadora Olímpica Aurora Cunha, referência do atletismo português, e o Embaixador Olímpico Lenine Cunha, medalha de bronze no Salto em Comprimento nos últimos Jogos Paralímpicos de Londres.

Um bem-haja a todos os participantes, a todos os organizadores e dinamizadores, a todos os parceiros, à comunicação social presente, e a todos aqueles que, de uma forma ou de outra, acompanharam esta 10ª edição do CERCIAG EM MOVIMENTO, fosse através das redes sociais ou em directo num canal TVnet criado para o efeito.

Até para o ano!

