

## VENCEDORES DOS PRÉMIOS DE RECONHECIMENTO “BOAS PRÁTICAS ANGOLA 2012”

Entregues na 2ª Conferência Internacional Sinase, em 29 de Fev. 2012, Hotel Trópico-Luanda

### PRÉMIO PREVENÇÃO DOENÇAS TRANSMISSÍVEIS

#### “Projecto RENASCER”

##### Companhia de Santa Teresa de Jesus

Este projecto nasceu em 2003, no Hospital Diocesano Nossa Senhora da Paz para tentar dar uma resposta à epidemia mundial do SIDA na zona interior de Angola, Cubal. O projecto permitiu abordar esta epidemia com uma nova visão e com o objectivo não só de curar ou prevenir mas, também, de acompanhar o doente e a sua rede social (familiares, amigos, etc.) de forma a favorecer o seu estado de saúde físico, mental e emocional. O Projecto respondeu eficazmente a esta problemática, conseguindo através de parcerias internacionais com outros países africanos e através do Programa DREAM, realizado em parceria com a Comunidade de Sant’Egídio em Roma, aumentar os recursos técnicos e humanos do Hospital.

Para o combate à doença foram criadas estruturas laboratoriais que permitiram aumentos significativos na detecção viral e na rapidez de actuação. Os doentes que precisam recebem um apoio alimentar mensal e todo o seu atendimento é gratuito. Isto é um desafio para uma Instituição que trabalha sem fins lucrativos e que não tem recursos económicos próprios necessitando, assim, de apoio de outras Instituições. Com o início da expansão do Programa Nacional aos Municípios, foi contemplado o Hospital do município de Cubal e o INLS que assinaram um acordo que permite a recepção de materiais e medicamentos ao mesmo tempo que o Hospital assume o apoio de diagnóstico laboratorial, mediante a realização dos testes de CD4+ para os doentes provenientes dos hospitais municipais de Cubal e Tchongoroi.

### PRÉMIO EDUCAÇÃO

#### “Projecto Integrado para o Desenvolvimento Sociocomunitário nos Municípios do Sambizanga, do Cazenga e de Viana (Província de Luanda) -Alfabetização para Mulheres e Vendedores Ambulantes “

##### Congregação dos Salesianos de Dom Bosco

A Congregação dos Salesianos é uma congregação religiosa da Igreja Católica Apostólica Romana fundada em 1859 por São João Bosco. Entre as obras da Congregação dos Salesianos podemos citar os colégios e serviços beneficentes, espalhados por várias partes do mundo. Actualmente, a Congregação Salesiana de Angola conta com dez obras.

O Projecto de Alfabetização para Mulheres e Vendedores Ambulantes teve como objectivo contribuir para a redução do índice do analfabetismo, gerando, igualmente, um processo de transformação social e melhorando a qualidade de vida das populações sendo os destinatários a população residente nos Municípios do Sambizanga e do Cazenga. A utilização do Método de Alfabetização Dom Bosco (MADB), desenvolvido com grande sucesso, foi objecto de reconhecimento pela UNESCO e pelo Ministério da Educação Angolano, tendo sido concedido aos Salesianos de Dom Bosco o Prémio Nacional de Alfabetização. Estão em funcionamento 14 núcleos de alfabetização, abrangendo 9 138 pessoas. Foram alargadas as actividades de alfabetização em horário nocturno de forma a beneficiar muitos adultos que durante o dia não podem estudar.

### PRÉMIO INOVAÇÃO

#### “Soluções Inovadoras com Apoio Permanente e Sustentável”

##### SISTEC, S.A.

Líder em Tecnologias, responde por cerca de 20% do mercado informático e está presente em todo o País. Conta com mais de 700 colaboradores e 4 Centros de Formação para a actualização permanente de competências nas áreas onde actua, nomeadamente: - Informática; Telecomunicações; Lar & Escritório; Electrónica; Equipamentos Desportivos Technogym.

Entre muitos outros projectos, ganhos em concursos internacionais da especialidade e realizados em 2010/2011, destacam-se: EMIS - Apetrechamento com equipamentos IBM Power 7 para o Novo Centro Informático Seguro da MULTICAIXA (NCIS): - BPC - Fornecimento e instalação de dois servidores IBM High End modelo i770 com IBM Storage DS8800, para processamento das operações bancárias diárias, bem com outros prémios e galardões atribuídos à Sistec em 2010/2011: Technogym Concept Distributor – 2010; IBM Advanced Business Partner – 2010; IBM Top Revenue Performer for SADC Region – 2010 Marca de Excelência - Superbrands Angola 2009/2010/2011.

### PRÉMIO INVESTIMENTO

#### “O SIAC e a Qualidade em Serviços Prestados ao Cidadão”

##### SIAC – Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão

O SIAC, tutelado pelo MAPESS, é uma unidade de atendimento integrado que reúne representações de organismos e empresas no mesmo espaço físico, tendo como principal objectivo a prestação de serviços de forma desburocratizada, com conforto e eficiência para a população. No SIAC o cidadão é atendido por funcionários qualificados que disponibilizam todas as informações

necessárias, em mais de 90 serviços públicos de 12 organismos públicos parceiros. Trata-se de um novo conceito de serviço público, orientado para a transparência, funcionalidade e humanização. Para além de toda a inovação que representa este Serviço, a que mais se destaca é a eficiência e rapidez na utilização dos serviços disponibilizados e na obtenção, pelo cidadão, de toda a documentação legal necessária. O SIAC, em parceria com diversos Órgãos vinculados à Administração Pública, proporciona ao cidadão todos os documentos legais de identificação fiscal, civil e criminal, no espaço de 72 horas, situação que não se verificava anteriormente pois o tempo de demora era de 15 a 180 dias.

Nos últimos dois anos, abriram mais seis SIAC's em Benguela, Malange, Uíge, Bengo, Zango e Cazenga. Este Investimento que ascendeu a várias centenas de milhões de kwanzas permitiu a criação de instalações conexas de funcionamento, amplas e funcionais, habilitando os funcionários com formação profissional adequada, tendo como objectivo a Qualidade e celeridade do atendimento ao cidadão angolano.

## **PRÉMIO PARCERIAS INTERNACIONAIS**

### **“Criação de Um Centro de Investigação em Saúde em Angola”**

#### **Ministério da Saúde/Governo Provincial do Bengo**

O CISA resultou da parceria entre o Ministério da Saúde de Angola, o Governo Provincial do Bengo, o Instituto Português de Apoio ao Desenvolvimento e a Fundação Calouste Gulbenkian, com o objectivo de contribuir para um melhor conhecimento das doenças que afectam os países em vias de desenvolvimento e servir como impulsionador da investigação biomédica envolvendo investigadores angolanos e de outros países. Estabeleceu parcerias com várias instituições, nomeadamente, entre outros: Hospital Pediátrico David Bernardino, Instituto Nacional de Estatística; KEMRI-WT-Kilifi, Quênia; Centro de Investigação em Saúde da Manhica – CISM, Moçambique; Instituto H. Medicina Tropical, Portugal; German Institute for Economic; A Universidade de Queensland, Australia; London School of Hygiene and Tropical Medicine, Reino Unido; O Instituto Gulbenkian de Ciência – IGC, Portugal; INSA, Portugal; Faculdade de Medicina da Universidade do Porto, Portugal.

Dos inúmeros projectos salienta-se o apoio ao Hospital Geral do Bengo na melhoria de funcionamento e organização do hospital; Criação de um Sistema de Vigilância Demográfica (SVD) que envolve mais de 60 mil pessoas, em 69 bairros de 3 comunas do município do Dande. Tem em execução um Sistema de Autópsia Verbal desde Setembro 2010 com o objectivo de determinar as causas de morte que acontecem na comunidade, permitindo o conhecimento do perfil de mortalidade da população. Um Sistema de Vigilância de Morbilidade em crianças na Pediatria do Hospital Provincial do Bengo, desde Agosto de 2010, que permite o conhecimento do perfil de morbilidade em idade pediátrica naquela unidade, de modo a instituir medidas correctivas de práticas clínicas, por um lado, e por outro servir de plataforma para estudos de investigação com base hospitalar; Realizou estudos epidemiológicos e outros projectos de investigação como: Realização do Inquérito de prevalência de Malária, schistosomíase, parasitoses intestinais, anemia e malnutrição – em crianças e mulheres do município do Dande (comunas de Caxito, Úcua e Mabubas). Realizada a caracterização genética dos parasitas Plasmodium, designadamente no que respeita à espécie e resistência a anti-maláricos, em colaboração com o Hospital Pediátrico David Bernardino, em Luanda, e a London School of Hygiene and Tropical Medicine. Realização de um estudo de prevalência de Hipertensão Arterial na área de estudo do CISA.

Como resultado dos trabalhos de investigação foram produzidos 6 manuscritos que serão publicados a curto prazo em revistas científicas internacionais, bem como outras publicações para um público mais abrangente “Cadernos do CISA” que, com periodicidade semestral, faz a divulgação dos trabalhos científicos.

## **PRÉMIO EMPREENDEDORISMO**

### **“UCALL – Serviço de contacto telefónico em Angola”**

#### **UCALL**

A UCALL constituída em 2008, teve como visão tornar o serviço de contacto telefónico com o cliente numa ferramenta geradora de riqueza para as empresas em Angola. O serviço de call center sendo um sector de actividade pouco desenvolvido em Angola trouxe-lhe desafios empreendedores, integrados num forte investimento em formação, comportamental e técnica, que se iniciou logo na fase de recrutamento e que decorre continuamente, de forma integrada. Começou com 74 postos de atendimento e, em apenas dois anos, o número de postos de atendimento aumentou para 226. Recrutou e formou cerca de 5000 pessoas, alargou a carteira de clientes e tornou-se líder de mercado.

Actualmente, a UCALL conta com cerca de 1500 colaboradores e numa óptica de acompanhamento do mercado e orientação para a satisfação dos clientes e expandiu os seus serviços de Selecção e recrutamento para empresas externas;- Formação integrada aos colaboradores e aos parceiros; - Acções de responsabilidade social. Os sistemas IP permitem efectuar uma gestão centrada no cliente, analisando padrões e implementando acções de melhoria, com o objectivo de chegar onde o cliente precisa dos serviços.

## VENCEDORES DOS PRÉMIOS DE RECONHECIMENTO “BOAS PRÁTICAS ANGOLA 2012”

Entregues na 2ª Conferência Internacional Sinase, em 29 de Fev. 2012, Hotel Trópico-Luanda

### PRÉMIO GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

#### “Avaliação de Desempenho vs Carreiras”

##### ENSA – Seguros de Angola, SA

A ENSA optou por uma estratégia de Avaliação de Desempenho e de Carreiras, que lhe permitisse enfrentar um mercado que se apresenta cada vez mais agressivo e competitivo. Foram criados um leque de Modelos de Gestão de Recursos Humanos com destaque para os Modelos de Avaliação de Desempenho e de Carreiras. O modelo de Avaliação de Desempenho tem como princípios fundamentais a Diferenciação, a Transparência e a Meritocracia e é o motor chave no alinhamento da estratégia e do objectivo da Empresa com outros subsistemas de Gestão do Capital Humano que, por conseguinte, têm o potencial de contribuir fortemente para os resultados da ENSA. O modelo aplica-se a todos os colaboradores da Empresa que tenham um exercício efectivo de funções por um período mínimo de seis meses e tem um carácter anual. O resultado da avaliação é arquivado no processo individual do colaborador e serve como instrumento de melhoria contínua sendo revisto de cinco em cinco anos.

Estão definidos um conjunto de pressupostos para uma boa utilização e apropriação do Modelo de Carreiras por parte dos colaboradores, nomeadamente a meritocracia, identificação do potencial, performance da organização, polivalência / flexibilidade e, por último, a igualdade de oportunidades. Compreende, ainda, uma arquitectura composta por uma estrutura, perspectiva de evolução, tipologia, critérios, processo e articulação com outras políticas de Gestão de Recursos Humanos. Este modelo é sustentado por Bandas Funcionais que diferenciam o nível de responsabilidade e as tarefas de cada função dentro da Companhia de acordo com os seguintes indicadores: Aplicação de Conhecimentos; Complexidade da Tarefa; Relações de Trabalho e Autonomia.

### PRÉMIO RESPONSABILIDADE SOCIAL

#### “Prémio Responsabilidade Social”

##### Angonabeiro – Comércio e Industria de Cafés Lda.

A Angonabeiro pertence ao Grupo Delta Cafés, com mais de 1.900 colaboradores, sendo líder destacado na actividade de cafés, em Portugal. Em Angola, os benefícios económicos e sociais deste projecto garante 96 postos de trabalho (desde 2008 que duplica o número de Colaboradores). No dia-a-dia, há um esforço para proporcionar aos colaboradores os mesmos direitos que são usufruídos pelos trabalhadores em Portugal, proporcionando boas condições no local de trabalho, um refeitório nas instalações (gratuitamente dão o pequeno-almoço e almoço), um Posto Médico, assistência médica e medicamentos de forma gratuita, fardamento aos operários fabris e uma aposta na formação e sensibilização contínua a todos os colaboradores, de forma a promover, integração nas equipas de trabalho e uma maior consonância com os objectivos da Organização. A Unidade Fabril, está situada na Comuna do Kicolo, pelo que desde 2009 em colaboração com a Congregação religiosa “ Bom Pastor”, é distribuída roupa principalmente para crianças e mulheres e equipamentos para a Educação.

Por outro lado, a relevância da AngoNabeiro reside, essencialmente, na dinamização do sector cafeicultura e na valorização do café Angola no mercado internacional. Neste sentido, é visível a acção da Angonabeiro na formação e a capacitação dos produtores, com o objectivo de fomentar a uma produção de café de qualidade superior. Ao assegurar anualmente o escoamento do café (que desde 2008 tem vindo a subir gradualmente, chegando já em 2011 a ser de 600 toneladas), a Angonabeiro assegura a sobrevivência de um elevado número de agricultores e das suas famílias. As diferentes iniciativas implementadas, como contratos, a concessão de financiamento e o pagamento de preço Premium fornecem garantias de escoamento da produção, o que constitui um grande incentivo para que os pequenos agricultores não abandonem as terras e proporcionem uma oferta de café angolano de qualidade, o que contribui assim para a fixação das populações à terra, combate ao êxodo rural e a exclusão social.

### PRÉMIO ASSOCIATIVISMO

#### “Cooperação Entre o Estado e Organizações da Sociedade Civil”

##### MOSAIKO

O Mosaiko é uma Instituição angolana, sem fins lucrativos, fundado em 1997 pelos Missionários Dominicanos. Adopta uma estratégia de trabalho que passa pelo diálogo e pela transformação construtiva e positiva das situações, envolvendo os vários actores sociais. Entre os principais resultados obtidos pelo trabalho do Mosaiko conta-se a criação de diferentes grupos e associações autónomos em vários municípios do interior de Angola. Um desses grupos é o NDHM - Núcleo de Direitos Humanos da Matala, na sequência de um Seminário de Formação sobre Direitos Humanos orientado pelo Mosaiko. Em 1992, com o recrudescimento da guerra, a Matala acolheu muitos deslocados de várias áreas circunvizinhas, o que levou a que muitas pessoas construíssem as suas casas ao longo das linhas de ferro e postes de alta tensão, levando a que mais tarde num quadro do plano urbanístico ocorressem demolições. O NDHM teve um papel extremamente relevante, através de acções de diálogo, mobilização e alocação de terrenos. Toda a comunidade foi mobilizada e envolvida, através do diálogo, o que permitiu que as pessoas mantivessem as suas relações de vizinhança e os seus grupos de convívio. Isto contribuiu e continua a contribuir,

certamente, para a reprodução cultural, manutenção do capital social e o fortalecimento do tecido social daquela comunidade composta pelo “cruzamento” dos povos fugidos durante a guerra.

O simples facto de ter conduzido as demolições do modo pacífico e inclusivo, permitiu evitar em Matala o tumulto, o sofrimento e os rumores que se verificaram, por exemplo, no Lubango, constituindo um grande contributo para a paz social e a consequente estabilidade económica, social e cultural no Município. O efeito de “exemplaridade” e de “precedente” deste processo também tem uma grande relevância social, pois mutatis mutandis, pode ser aplicado noutras áreas com problemas semelhantes e quebra a ideia que estes processos são sempre conflituosos, prejudicando sempre os mais vulneráveis.

## **PRÉMIO MICROCRÉDITO**

### **“Programa Microcrédito da AVA”**

#### **Associação Vida Abundante**

A Associação Vida Abundante (AVA) é uma Instituição de solidariedade social e é reconhecida como Organização Não Governamental pela UTCAH. Dedicar-se a apoiar as populações de todas as faixas etárias, de forma a promover a sua integração social e comunitária. As suas áreas de intervenção estão relacionadas com a Educação, Emergência Humanitária, Saúde, Acção Social e Desenvolvimento Comunitário. Com fundos próprios, a Associação Vida Abundante criou um Programa de Microcrédito tendo como público-alvo mulheres empreendedoras com o objectivo de as ajudar a se tornarem auto-suficientes e a contribuir para o bem-estar da família e da sociedade. Inicialmente, o projecto baseou-se na aquisição de um conjunto de bens cedido a cada mulher. Com parte do lucro conseguido com este primeiro KIT fornecido, era devolvido durante os primeiros 6 meses o valor do investimento inicial e com a outra parte do lucro eram adquiridos mais bens. Ao fim de 6 meses e depois de pago o investimento, cada mulher era proprietária de todo o equipamento cedido inicialmente pela Associação e investia em novos equipamentos para cedência a outras 50 mulheres seleccionadas.

Actualmente, são seleccionadas 10 mulheres que desejem iniciar um projecto ou impulsionarem o que já têm e é-lhes fornecida uma verba previamente combinada entre os 20.000 e os 60.000 Kwz que é restituída mensalmente por um período de 3 meses. Depois de restituído o investimento o dinheiro é reinvestido numa nova selecção de 10 mulheres. Através destes programas, a AVA promoveu a aquisição de competências com as quais trabalharam na sua orientação para a autonomia e contribuíram para o seu bem-estar e transformarem-se numa esfera de influência e motivação para outras mulheres do meio onde vivem.

## **PRÉMIO QUALIDADE**

### **“O desafio da concepção e implementação do Sistema de Gestão da Qualidade em Angola”**

#### **ZAGOPE – Construções e Engenharia SA e ZAGOPE ANGOLA – Construções e Engenharia, SA**

A Zagope é uma empresa especializada em Obras Públicas. Em 1988 foi adquirida pelo Grupo Andrade Gutierrez (AG), um grupo brasileiro com significativa presença internacional nos sectores das Obras Públicas, Telecomunicações, Concessões de Infra-estruturas e Energia. Em 2004 o processo de internacionalização do Grupo AG, que incluiu mercados da Europa, África, Ásia e do Médio Oriente, foi inteiramente confiado à Zagope, permitindo-lhe alcançar um crescimento sustentado da sua carteira, volume de negócios e resultados.

O Sistema de Gestão da ZAGOPE, implementado de acordo com referenciais normativos internacionais, o forte investimento na formação, cuidado na segurança dos colaboradores e respeito pelo meio ambiente, são prova de uma inequívoca orientação para os resultados, no rumo da excelência empresarial, tendo por objectivo a satisfação plena dos Clientes, Colaboradores, Parceiros, Entidades Oficiais, bem como das comunidades envolventes. A ZAGOPE, como empresa certificada no Mercado de Angola, é reconhecida pelos seus parceiros e Clientes, na sua competência para um trabalho de Qualidade.

## **PRÉMIO SECTOR SOCIAL**

### **“Parceria para a Saúde, no Serviço Social”**

#### **Direcção dos Serviços de Saúde das FAA**

A Direcção dos Serviços de Saúde do Estado-Maior General das Forças Armadas Angolanas é um Serviço Público que tal como a designação indica é tutelado pelas FAA e pelo Estado-Maior General das FAA.

O Ministério da Defesa Nacional e a Conferência Episcopal de Angola e São Tomé decidiram adoptar como campos de cooperação, a promoção de um contexto geral favorável à Saúde, capacitação dos indivíduos, das famílias e das comunidades para a promoção e protecção da Saúde, prestar assistência médica hospitalar (internamento, hospital de dia e ambulatório), meios complementares de diagnóstico e transporte sanitário. Este projecto visa desenvolver a capacidade das instituições de formação de Assistentes Sociais, Educadores Sociais e Técnicos de Educação Moral e Cívica para acelerar a estruturação de equipas multidisciplinares do sector da Saúde para se promover o desenvolvimento de serviços de saúde humanizados, onde a abordagem dos doentes tome em consideração os problemas sociais, familiares e religiosos e o seu impacto no progresso das patologias.