



## OED - Operação de Emprego para Pessoas com Deficiência

( Plano de Actividades  
2013 )

(pág)	Índice
3	1. Introdução
4	2. Enquadramento
5	3. Objectivos anuais e Resultados Previstos
6	3.1. Acção Estratégica
9	3.2. Acção Corrente
11	4. Recursos
11	4.1. Humanos
12	4.2. Financeiros
12	5. Monitorização e Revisão
13	6. Calendarização das Actividades do Programa
14	Anexo 1

Elaboração: Coordenação do Programa/Serviço Assinatura \_\_\_\_\_ Data 14 /09 /2012

Aprovação: Conselho de Administração FL Assinatura \_\_\_\_\_ Data 14 /09 /2012

Grupo Coordenador

Data \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

CML Assinatura \_\_\_\_\_

IEFP Assinatura \_\_\_\_\_

IEFP Assinatura \_\_\_\_\_

FL Assinatura \_\_\_\_\_

## 1. Introdução

O Programa OED – Operação de Emprego para Pessoas com Deficiência, integrado no Centro de Recursos para a Funcionalidade Humana da Fundação LIGA, tem como principais objectivos:

- Inserir com estabilidade no mercado de trabalho pessoas com deficiência, desempregadas, com idade legal para o trabalho e com inscrição activa num dos quatro centros de emprego de Lisboa;
- Informar as empresas sobre as capacidades profissionais das pessoas com deficiência, mediar e apoiar os processos de recrutamento, manutenção e progressão no posto de trabalho.

Este Programa resulta de um protocolo, estabelecido em 1990, entre a Fundação LIGA, a Câmara Municipal de Lisboa (CML), e o Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP) e constitui-se como uma resposta social que tem por objecto a inserção de pessoas com deficiência em mercado de trabalho.

A actividade corrente da OED está descrita no Manual de Processos Chave – Processo Chave OED.

O Plano de Actividades para 2013 deste Programa mantem a coerência com o Plano Estratégico 2010-2014 da Fundação LIGA, assentando numa perspectiva de avaliação e melhoria contínua dos serviços prestados junto dos clientes e parceiros de intervenção.

## **2. Enquadramento**

O Plano de actividades que apresentamos, fundamenta-se na análise da actividade dos últimos anos (dados obtidos até agosto de 2012) e da perspectiva que se antecipa em termos nacionais no que diz respeito à área do emprego.

De facto podemos constatar que, ao invés do crescimento continuado do número de integrações profissionais que a OED vinha conseguindo desde longa data, nos últimos 3 anos estes resultados têm diminuído. Contudo temos assistido, paralelamente, ao aumento do número de pessoas com deficiência que procura a OED, reflectindo a necessidade cada vez maior de um serviço desta natureza.

2012 revelou-se um ano particularmente difícil para a OED, uma vez que se caracterizou por um agravamento do estado socioeconómico do país e conseqüentemente, das taxas de desemprego de toda a população.

É neste contexto, em que todas as sinergias das empresas estão focadas na própria sustentabilidade de forma a garantir sua continuidade no mercado, conduzindo muitas vezes à adopção de medidas de downsizing, com conseqüências imediatas ao nível da contratação de pessoas com deficiência e incapacidades e, até mesmo, da disponibilidade para acolhimento de novas práticas tais como os contratos de emprego apoiado, que se insere este Plano da Actividades.

Assim, para 2013, o compromisso da OED vai no sentido de procurar contrariar esta tendência, adoptando uma atitude mais combativa face ao mercado, tentando por um lado, que cada vez mais empresas tenham conhecimento do nosso serviço e por outro, envolvendo cada vez mais os clientes nos processos de procura activa de emprego, fomentando posturas dinâmicas e proactivas, numa perspectiva de prestação de serviços com o máximo de qualidade possível, tendo sempre como prioridade os direitos e necessidades dos seus clientes.

### **3. Objectivos Anuais e Resultados Previstos**

No contexto acima descrito, e tendo como orientação os objectivos estratégicos da organização, identificam-se a seguir os objectivos a serem prosseguidos pelo Programa:

### 3.1. Acção Estratégica

#### Objectivo Estratégico

#### O1 Garantir rigor e qualidade na intervenção para alcançar a excelência da acção

Objectivos Gerais	Objectivos Específicos	Resultados	Indicadores e Métrica	Meta	Ações a desenvolver
1. Assegurar aos clientes serviços de qualidade adequados às suas necessidades	1.1. Manter o grau de satisfação dos clientes/ significativos com a prestação do serviço	Satisfação dos clientes (□ 54 clientes inquiridos)	% de Clientes satisfeitos e muito satisfeitos	≥ 80%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Continuação da actividade corrente centrada nas necessidades e expectativas do cliente/significativo;</li> <li>■ Avaliação formal através de Inquérito;</li> <li>■ Tratamento dos dados;</li> </ul>
			Nº clientes Satisfeitos e Muito Satisfeitos c/ o Programa / Nº total de clientes x 100		
	% de Clientes Muito Satisfeitos	≥ 80%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Elaboração de relatório com os resultados obtidos e sua divulgação;</li> <li>■ Realização de reuniões de equipa para análise e controlo</li> </ul>		
	1.2 Contribuir para a capacitação dos clientes	Realização Espaço In/Formação OED	Nº de acções realizadas	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Realização de levantamento de necessidades;</li> <li>■ Planeamento e calendarização da acção definindo responsáveis da equipa pela sua organização/dinamização;</li> <li>■ Implementação da acção;</li> <li>■ Avaliação da acção.</li> </ul>
	1.3. Assegurar o funcionamento do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)	Revisão e melhoria do SGQ de acordo com o referencial EQUASS Assurance	Cumprimento do plano de reuniões  Nº reuniões realizadas/ Nº reuniões previstas x 100	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Realização de 4 reuniões de equipa para apropriação dos conteúdos de documentos, monitorização de processos, planeamento e análise de resultados;</li> <li>■ Revisão, e sempre que necessário actualização de documentos e procedimentos</li> </ul>

<b>Objectivos Gerais</b>	<b>Objectivos Específicos</b>	<b>Resultados</b>	<b>Indicadores e Métrica</b>	<b>Meta</b>	<b>Ações a desenvolver</b>
2. Aumentar o nível de participação dos clientes na dinâmica organizacional	2.1. Aumentar a participação dos Clientes nas actividades de avaliação da OED	Envolvimento dos clientes na avaliação da OED	Nº de sessões focus-group	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sessões focus-group com clientes, com objectivo avaliativo relativamente ao Programa/Serviço, promovendo a elaboração de sugestões;</li> </ul>
3. Sensibilizar grandes empresas e decisores intermédios e de topo para a integração profissional da pessoa com deficiência	3.1. Manter o número de reuniões de prospecção, com decisores intermédios e de topo de grandes empresas	Sensibilização de grandes empresas para a integração profissional de pessoas com deficiência	Nº de reuniões realizadas	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Escolha de empresas</li> <li>▪ Marcação de Reuniões</li> <li>▪ Realização de reuniões</li> </ul>
4. Dinamização das medidas de emprego apoiado	4.1. Aumentar, face a 2012, o número de integrações profissionais ao abrigo da medida de emprego apoiado (que pode ser desenvolvido nas seguintes modalidades: estágio de inserção, contrato de emprego inserção e contrato de emprego apoiado – Decreto lei nº 290/2009 artigo 39 pág.7489)	Integração profissional de pessoas com deficiência	Nº de integrações profissionais ao abrigo da medida de emprego apoiado	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Escolha de empresas</li> <li>▪ Marcação de Reuniões</li> <li>▪ Realização de reuniões de prospecção</li> <li>▪ Levantamento de ofertas de emprego</li> <li>▪ Escolha de candidatos</li> <li>▪ Envio de currículos</li> <li>▪ Apoio às empresas no recrutamento dos profissionais, nas candidaturas aos incentivos financeiros</li> </ul>

## Objectivo Estratégico

**O2** Intensificar as relações de parceria, promovendo as sinergias possíveis, como um activo para o sucesso das iniciativas

Objectivo Geral	Objectivo Específico	Resultado	Indicadores e Métrica	Meta	Acções
5.Promover a cooperação com empresas que integraram pessoas com deficiência	5.1. Avaliar o grau de satisfação dos parceiros no âmbito das parcerias existentes para a prestação de serviços aos clientes	Realizar a avaliação de satisfação da parceria	% de parceiros satisfeitos e muito satisfeitos  Nº parceiros Satisfeitos e Muito Satisfeitos c/ a parceria / Nº total de parceiros inquiridos x 100	≥80%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Elaborar inquérito de avaliação da satisfação;</li> <li>■ Distribuição, recolha e tratamento de resultados;</li> <li>■ Elaboração de Relatório;</li> <li>■ Divulgação de Relatório.</li> </ul>



### 3.2. Acção Corrente

No âmbito das actividades desenvolvidas pela OED, inserem-se também acções que, por assumirem um carácter de continuidade, designámos como acções correntes e que constituem indicadores de desempenho do Processo-Chave deste serviço.

De uma forma global as metas estabelecidas para o próximo ano para estes indicadores de desempenho tiveram em conta os resultados atingidos nos últimos 3 anos e os dos primeiros 7 meses de 2012.

Assim, existem metas que se mantêm iguais de 2012 para 2013, como por exemplo o *número de inscrições* e os *acompanhamentos em posto de trabalho*, e outras, que pela análise dos resultados do período acima referido, justificam uma alteração para um valor superior ou inferior, como é o caso do *envio de curricula* e dos *contactos telefónicos e/ou email com empregadores*, respectivamente.

Indicadores de Desempenho	Metas para 2013
<b>Intervenção com Pessoas com Deficiência</b>	
- Inscrição	110
- Contacto (pessoal, telefónico, carta)	a)
- Informação Individual	101
- Actualização Informação Individual	a)
- Avaliação Funcional	30
- Encaminhamento	a)
- Nº de clientes abrangidos no Espaço In/Formação OED	44
<b>Contactos com Empregadores:</b>	<b>7581</b>
- Telefónico, email, etc.	7000
-Reunião de apresentação	306
- Mediação	275
<b>Ofertas de Emprego</b>	<b>48</b>
<b>Entrevista de Emprego</b>	<b>110</b>
<b>Envio de Currícula:</b>	<b>2387</b>
- Respostas a anúncios	2046
- Resposta a Oferta de Emprego	341
<b>"Feed-back" de resposta a anúncio</b>	<b>a)</b>
<b>Observação e Análise de Posto de Trabalho</b>	<b>a)</b>
<b>Adaptação de Posto de Trabalho</b>	<b>a)</b>
<b>Colocações</b>	<b>46</b>
<b>Acompanhamentos em Posto de Trabalho (via):</b>	<b>408</b>
- Empresa	247
- Trabalhador	116
- Família	45
<b>Contactos com Centros de Formação Profissional e outros</b>	<b>a)</b>
<b>Contactos com Centros de Emprego</b>	<b>a)</b>
<b>Média mensal de clientes em Avaliação e Orientação Profissional</b>	<b>14</b>
<b>Média mensal de clientes em Apoio à Colocação</b>	<b>200</b>
<b>Média mensal de clientes em Acompanhamento em Posto de trabalho</b>	<b>45</b>
<b>Pessoas alvo de intervenção/ano</b>	<b>330</b>

a) Indicadores para os quais não é pertinente definir uma meta, pois dependem de factores não controláveis pela Organização

## 4. Recursos

### 4. 1. Humanos

#### 4. 1. 1. Internos

Prevê-se a manutenção da equipa em constituição e dimensão segundo o abaixo indicado:

Função	Grupo Funcional	Nº colaboradores	Imputação ao Programa
Coordenadora	Coordenador	1	Tempo Inteiro
Psicóloga	Técnico	1	Tempo Inteiro
Socióloga	Técnico	1	Tempo Parcial
Técnica de Serviço Social	Técnico	1	Tempo Inteiro
Terapeuta Ocupacional	Técnico	1	Tempo Parcial
Prosectoras de Emprego	Técnico Profissional	3	Tempo Inteiro
Administrativa (Rececionista)	Suporte	1	Tempo Inteiro
<b>Total de Colaboradores</b>		<b>9</b>	

#### **4. 1. 2. Externos**

Tal como no ano transacto, prevemos a contratação de intérpretes de Língua Gestual para a realização das 2 sessões de Espaço In/Formação OED com surdos, de forma a assegurar a sua tradução integral.

#### **4. 2. Financeiros**

Para análise deste ponto recomenda-se a consulta detalhada do orçamento previsto para 2013.

## 5. Plano de Monitorização

A monitorização do presente Plano deverá ocorrer conforme o indicado no quadro que se segue:

Nº	Descrição	Especificação	Responsável	Registo
1.1	% de Clientes satisfeitos e muito satisfeitos com a prestação do serviço % de Clientes muito satisfeitos com a prestação do serviço	Análise anual das respostas dos clientes da OED ao Inquérito Anual de Satisfação e tratadas no Relatório de Avaliação da Satisfação.	Coordenadora	Ficha de Registo da Monitorização do Plano de Actividades (Mod. 40)
1.2	Nº de acções realizadas (espaço In/formação OED)	Análise mensal dos registos dos colaboradores	Coordenadora	
1.3	Nº de reuniões realizadas, no âmbito da revisão e melhoria do SGQ	Análise trimestral do registo de reuniões	Coordenadora	
2.1	Nº de sessões focus-group com clientes	Análise trimestral do registo de sessões	Coordenadora	
3.1	Nº de reuniões de prospecção com decisores intermédios e de topo com grandes empresas	Análise mensal dos registos dos colaboradores	Coordenadora	
4.1	Nº de integrações profissionais ao abrigo da medida de emprego apoiado	Análise mensal dos registos dos colaboradores	Coordenadora	
5.1	% de Parceiros muito satisfeitos com a parceria com a EPFP (parcerias de prestação de serviços a clientes)	Análise anual das respostas dos parceiros da OED ao Inquérito Anual de Satisfação e tratadas no Relatório de Avaliação da Satisfação.	Coordenadora	



## 6. Calendarização das Actividades do Programa

A acção corrente da OED decorrerá de 2 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2013, com interrupção nos fins-de-semana e feriados, dado que o Programa se encontra em funcionamento de 2ª a 6ª feira das 9H às 17H.

### Anexo 1