



OED - Operação de Emprego para Pessoas com Deficiência

Plano de Atividades
2014

(pág)	Índice
3	1. Introdução
4	2. Enquadramento
5	3. Objectivos Anuais e Resultados Previstos
5	3.1. Ação Estratégica
8	3.2. Ação Corrente
10	4. Recursos
10	4.1. Humanos
11	4.2. Financeiros
12	5. Plano de Monitorização
13	6. Calendarização das Actividades
14	Anexo – Orçamento

Elaboração: Coordenação do Programa/Serviço Assinatura _____ Data 13 /09 /2013

Aprovação: Conselho de Administração FL Assinatura _____ Data 13 /09 /2013
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 ativa 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 objeto a inserção de pessoas com deficiência em mercado de trabalho.

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

O Plano de Atividades para 2014 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 atividades que apresentamos, fundamenta-se na análise da atividade dos últimos anos (dados obtidos até agosto de 2013) e da perspetiva que se antecipa em termos nacionais no que diz respeito à área do emprego.

De facto podemos constatar um agravamento do estado socioeconómico do país e de um crescente aumento da taxa de desemprego entre a população activa com consequências evidentes também na população com deficiência.

Ao invés do crescimento continuado do número de integrações profissionais que a OED vinha conseguindo desde longa data, nos últimos 3 anos estes resultados diminuíram. Contudo continuamos a assistir a um número bastante elevado de pessoas com deficiência que procura a OED, reflectindo a necessidade cada vez maior de um serviço desta natureza.

É neste contexto, em que todas as sinergias das empresas estão focadas na própria sustentabilidade de forma a garantir a sua continuidade no mercado, conduzindo muitas vezes à adoção de medidas de downsizing, com consequências 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 Atividades.

Assim, para 2014, o compromisso da OED vai no sentido de procurar contrariar esta tendência, dando continuidade ao trabalho desenvolvido em 2013, adotando 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 ativa de emprego, fomentando posturas dinâmicas e proativas, numa perspetiva de prestação de serviços com o máximo de qualidade possível, tendo sempre como prioridade os direitos e necessidades dos seus clientes.

3. Objetivos Anuais e Resultados Previstos

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

3.1. Ação Estratégica

Objetivo Estratégico

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

Objetivos Gerais	Objetivos Específicos	Resultados	Indicadores e Métrica	Meta	Ações a desenvolver
1. Assegurar uma intervenção de qualidade adequada às necessidades das diferentes partes interessadas	1.1. Manter o grau de satisfação dos clientes com a prestação do serviço	Satisfação dos clientes (≥ 64 clientes inquiridos)	% de Clientes satisfeitos e muito satisfeitos	$\geq 80\%$	<ul style="list-style-type: none"> ■ Continuação da atividade corrente centrada nas necessidades e expectativas do cliente; ■ Avaliação formal através de Inquérito; ■ Tratamento dos dados; ■ Elaboração de relatório com os resultados obtidos e sua divulgação;
			Nº clientes Satisfeitos e Muito Satisfeitos c/ o Programa / Nº total de clientes x 100		
			% de Clientes Muito Satisfeitos	$\geq 60\%$	
			Nº clientes Muito Satisfeitos c/ o Programa / Nº total de clientes x 100		

Objetivos Gerais	Objetivos Específicos	Resultados	Indicadores e Métrica	Meta	Ações a desenvolver
	1.2. Garantir a satisfação elevada dos parceiros com a OED (empresas que integraram pessoas com deficiência)	Satisfação dos parceiros (≥ 9 parceiros inquiridos)	% de parceiros satisfeitos e muito satisfeitos Nº parceiros satisfeitos e muito satisfeitos c/ a parceria / Nº total de parceiros inquiridos x 100 % de parceiros muito satisfeitos Nº parceiros muito satisfeitos c/ a parceria / Nº total de parceiros inquiridos x 100	$\geq 90\%$ $\geq 85\%$	<ul style="list-style-type: none"> ■ Continuação da actividade corrente de articulação com os parceiros (reuniões, visitas, contactos telefónicos, e-mail) ■ Avaliação formal através de Inquérito; ■ Tratamento dos dados; ■ Elaboração de relatório com os resultados obtidos e sua divulgação; ■ Divulgação dos resultados e análise para identificação de melhorias.
	1.3. Contribuir para a capacitação dos clientes	Realização Espaço In/Formação OED	Nº de ações realizadas	10	<ul style="list-style-type: none"> ■ Realização de levantamento de necessidades; ■ Planeamento e calendarização da ação definindo responsáveis da equipa pela sua organização/dinamização; ■ Implementação da ação; ■ Avaliação da ação.
	1.4. Assegurar o funcionamento do Sistema	Revisão e melhoria do SGQ de acordo	Cumprimento do plano de reuniões		<ul style="list-style-type: none"> ■ Realização de 4 reuniões de equipa para apropriação dos conteúdos de

Objetivos Gerais	Objetivos Específicos	Resultados	Indicadores e Métrica	Meta	Ações a desenvolver
	de Gestão da Qualidade (SGQ)	com o referencial EQUASS Assurance	Nº reuniões realizadas/ Nº reuniões previstas x 100	100%	documentos, monitorização de processos, planeamento e análise de resultados; ■ Revisão, e sempre que necessário actualização de documentos e procedimentos.
2. Aumentar o nível de participação dos clientes na dinâmica organizacional	2.1 Envolver os clientes nos processos de planeamento e melhoria contínua dos Serviços	Aumento dos níveis de participação dos clientes.	Nº de sessões de focus-group realizadas Nº de sugestões apresentadas por clientes no âmbito do Sistema de Gestão de Sugestões e Reclamações Percentagem de aumento de ações propostas por clientes inseridas em Plano de Melhoria Contínua de 2015 [(Nº de Ações propostas por clientes inseridas em PMC de 2015/ Nº de Ações propostas por clientes inseridas em PMC de 2014) – 1] x 100	2 5 ≥50%	■ Sessões de focus-group com clientes, com objectivo avaliativo relativamente ao Programa/Serviço, promovendo a elaboração de sugestões; ■ Diálogo dos profissionais da equipa com os clientes no sentido de promover a elaboração de sugestões no âmbito do SGSR; ■ Análise e discussão em reuniões de equipa das sugestões apresentadas e sua introdução em Plano de Melhoria Contínua.

Objetivos Gerais	Objetivos Específicos	Resultados	Indicadores e Métrica	Meta	Ações a desenvolver
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 prospeção, 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"> ■ Escolha de empresas; ■ Marcação de reuniões; ■ Realização de reuniões; ■ Realização de relatório da reunião.

3.2. Ação Corrente

No âmbito das actividades desenvolvidas pela OED, inserem-se também ações que, por assumirem um carácter de continuidade, designámos como ação corrente e que constituem indicadores de desempenho do Processo-Chave deste serviço. As metas estabelecidas para o próximo ano para estes indicadores de desempenho tiveram em conta os resultados atingidos nos últimos 4 anos e os dos primeiros 7 meses de 2013.

De uma forma geral as metas mantêm-se iguais às do ano transacto, com exceção dos indicadores relativos às inscrições e consequentemente à Informação Individual, que pela análise dos resultados do período acima referido, justificam uma alteração para um valor inferior. Também no que respeita à média de clientes em Avaliação e Orientação Profissional, Apoio à Colocação e Acompanhamento em Posto de trabalho decidimos passar este indicador para o nº de clientes anual em cada uma destas categorias em vez da média mensal.

Indicadores de Desempenho	Metas para 2014
Intervenção com Pessoas com Deficiência	
- Inscrição	100
- Contacto (pessoal, telefónico, carta)	a)
- Informação Individual	95
- Actualização Informação Individual	a)
- Avaliação Funcional	30
- Encaminhamento	a)
- Nº de clientes abrangidos no Espaço In/Formação OED	44
Contactos com Empregadores:	7581
- Telefónico, email, etc.	7000
- Reunião de apresentação	306
- Mediação	275
Ofertas de Emprego	48
Entrevista de Emprego	110
Envio de <i>Curricula</i>:	2387
- Respostas a anúncios	2046
- Resposta a Oferta de Emprego	341
"Feed-back" de resposta a anúncio	a)
Observação e Análise de Posto de Trabalho	a)
Adaptação de Posto de Trabalho	a)
Colocações	46
Acompanhamentos em Posto de Trabalho (via):	408
- Empresa	247
- Trabalhador	116
- Família	45
Contactos com Centros de Formação Profissional e outros	a)
Contactos com Centros de Emprego	a)
Nº de clientes em Avaliação e Orientação Profissional/ano	114
Nº de clientes em Apoio à Colocação/ano	307
Nº de clientes em Acompanhamento em Posto de trabalho/ano	80
Pessoas alvo de intervenção/ano	330

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
Prospetoras de Emprego	Técnico Profissional	3	Tempo Inteiro
Administrativa (Rececionista)	Suporte	1	Tempo Inteiro
Financeira	Coordenador	1	Tempo Parcial
Total de Colaboradores		10	

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 2014.

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 Atividades (Mod. 40)
1.2	% de Parceiros muito satisfeitos com a parceria (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	
1.3	Nº de ações realizadas (espaço In/formação OED)	Análise mensal dos registos dos colaboradores	Coordenadora	
1.4	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 Nº de sugestões apresentadas por clientes do Programa no âmbito do Processo de Gestão de Sugestões e Reclamações % aumento de ações propostas por clientes inseridas em Plano de Melhoria Contínua de 2015	Análise mensal das sugestões apresentadas e análise trimestral das actas de reuniões de equipa e registo de controlo	Coordenadora e TSPS	
3.1	Nº de reuniões de prospeção com decisores intermédios e de topo com grandes empresas	Análise mensal dos registos dos colaboradores	Coordenadora	

6. Calendarização das Atividades

A ação corrente da OED decorrerá de 2 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2014, com interrupção nos fins-de-semana e feriados, dado que o Programa se encontra em funcionamento de 2^a a 6^a feira das 9H às 17H.

Quanto à ação estratégica importa definir datas para a realização das actividades cuja concretização ocorre num período específico.

	Meses											
	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.
Avaliação de satisfação dos clientes												
Aplicação dos Inquéritos de Satisfação aos clientes						X	X	X	X			
Tratamento dos dados										X		
Realização do relatório de avaliação de satisfação dos clientes											X	X

	Meses											
	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.
Realização do Espaço In/Formação OED	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	
Realização de sessões focus-group com clientes						X					X	
Avaliação de satisfação dos parceiros												
Aplicação dos Inquéritos de Satisfação aos parceiros	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
Tratamento dos dados										X		
Realização do relatório de avaliação de satisfação dos parceiros											X	X

Anexo - Orçamento