



RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2012

<p>Elaboração 14.02.2012</p>	<p>Coordenação do Programa/Serviço</p>	
<p>Aprovação ____ / ____ / ____ ____ / ____ / ____</p>	<p>Grupo Coordenador da OED</p> <p>Conselho de Administração da Fundação LIGA</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

INDÍCE

Introdução	4
1. Caracterização de Clientes	5
2. Resultados alcançados	
2.1 Acção corrente	7
2.2 Acção estratégica	10
2.3 Avaliação de Satisfação	12
3. Caracterização dos Clientes Integrados e Análise das Colocações	13
4. Recursos	
4.1 Humanos	17
4.2 Financeiros	17
5. Nota final	19

Introdução

A OED tem por objecto a inserção profissional de pessoas com deficiência em mercado de trabalho, em conformidade com os objectivos traçados em protocolo aquando da sua constituição.

O actual Relatório visa a apresentação e reflexão sobre as actividades desenvolvidas durante o ano de 2012 e a sua comparação com os objectivos estabelecidos no respectivo Plano de Actividades.

Em 2012 o grau de execução dos objectivos do Plano de Actividades da OED foi claramente positivo tendo atingindo os 81%.

No entanto, continuamos a assistir, tal como no ano transacto, a crescentes aumentos da taxa de desemprego entre a população activa com consequências evidentes também na população com deficiência.

Neste sentido, verificamos globalmente, uma maior dificuldade na sensibilização e informação da comunidade empresarial, face ao encerramento e deslocalização de empresas, o que, por sua vez, explica uma menor angariação de oportunidades de emprego.

Em termos estratégicos previa-se um maior investimento no emprego apoiado, que se perspectivava como mais uma oportunidade de fomento à inserção profissional. No entanto e tal como teremos oportunidade de analisar mais à frente, apenas foi possível discutir alguns projectos e não a sua implementação.

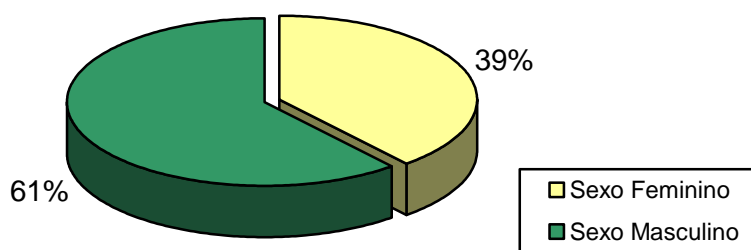
Não podemos deixar de salientar o empenho e compromisso de toda a equipa da OED na tentativa de contrariar esta situação, procurando implementar medidas mais activas quer ao nível da promoção das próprias pessoas, quer ao nível da divulgação e sensibilização junto dos empregadores, acerca das vantagens e incentivos existentes aquando da contratação de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. Constituem exemplos destas medidas: o aumento do número de clientes no apoio para consulta de anúncios, no envio de currículos para resposta a anúncios, no número de reuniões de divulgação da OED e reuniões da coordenação com decisores intermédios e de topo; a participação na 7ª Semana da Responsabilidade Social e na

1ª Feira de Emprego, Formação e Empreendedorismo da Flamenga; entrevistas nalguns órgãos de comunicação social; dinamização de um workshop de procura activa de emprego.

1. Caracterização dos Clientes

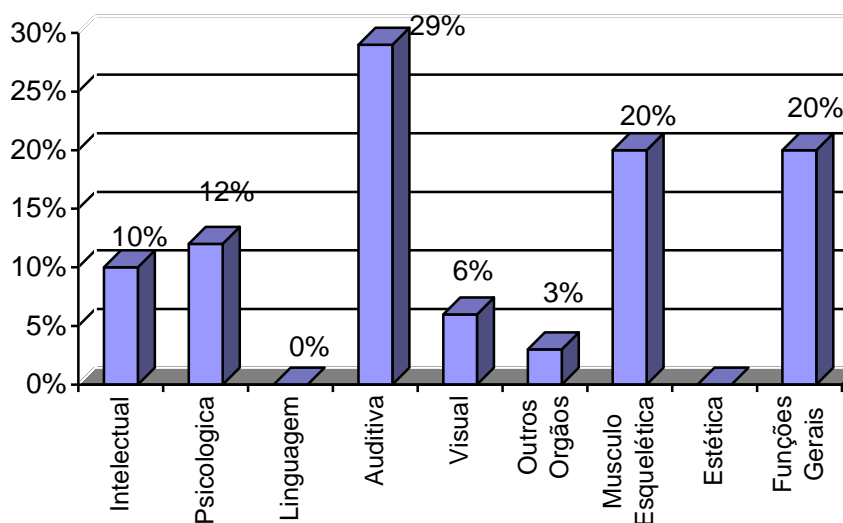
No ano de 2012, a OED abrangeu 355 pessoas com deficiência, sendo a maioria do sexo masculino, representando 61% do total, e os restantes 39% do sexo feminino.

Distribuição da População por Género



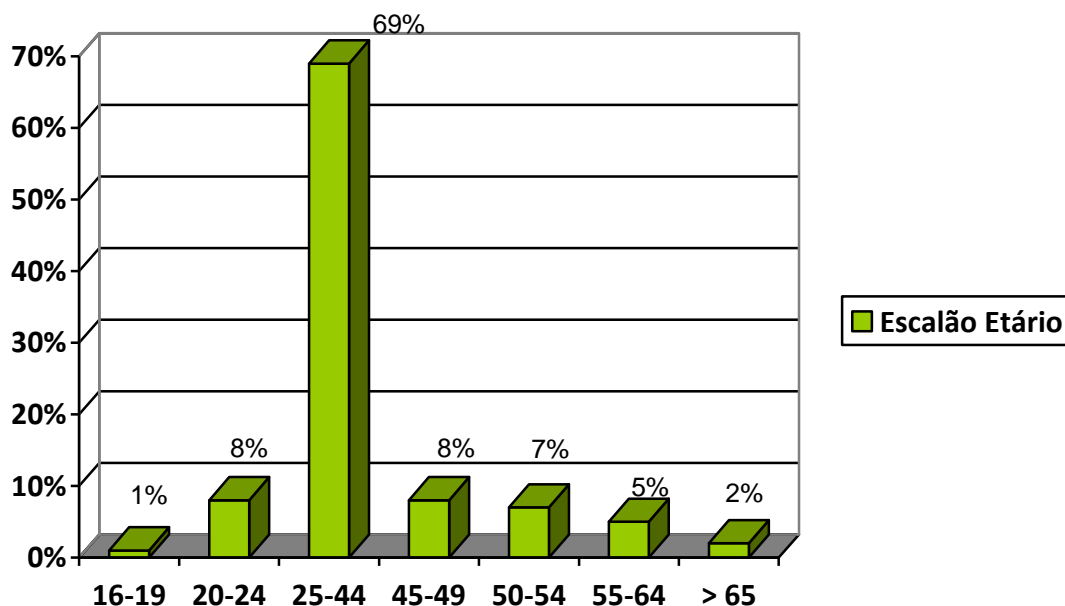
No que concerne ao tipo de deficiência, e à semelhança do ano anterior, a deficiência mais frequente é a auditiva (29%) seguida da músculo-esquelética (20%) e das limitações ao nível das funções gerais (20%).

Distribuição Percentual da População por Condição de Funcionalidade Alterações das Funções e Estruturas do Corpo



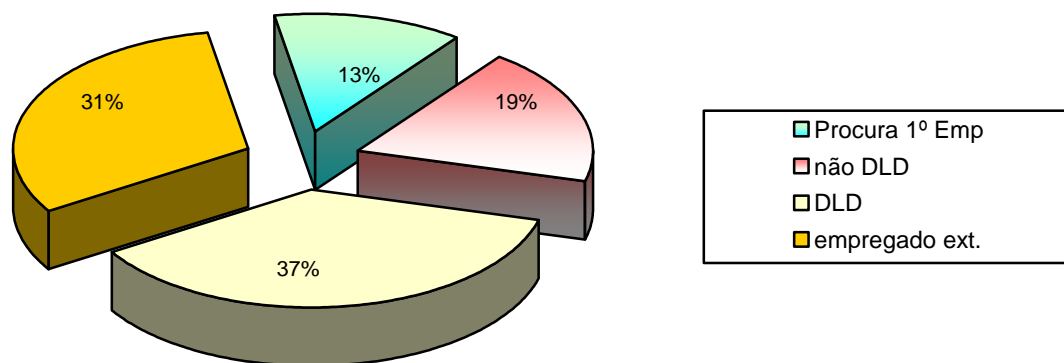
Relativamente aos escalões etários a percentagem mais significativa, 69%, corresponde aos clientes com idades compreendidas entre os 25 e os 44 anos, havendo uma redução significativa nos outros escalões, tal como no ano transacto.

Distribuição Percentual da População por Escalão Etário



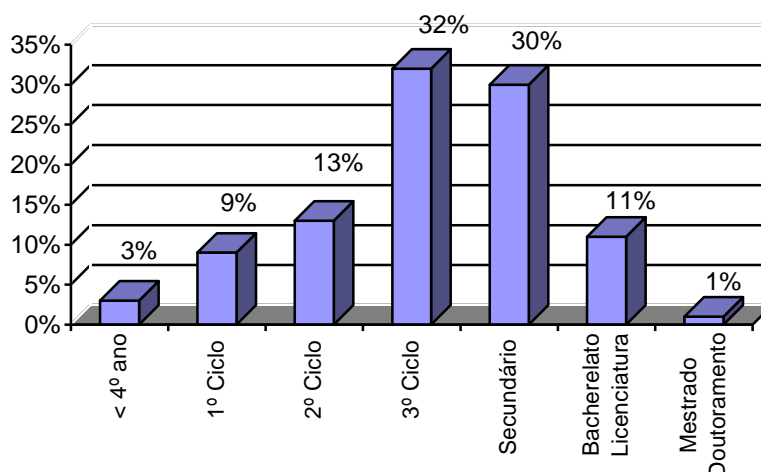
Como podemos verificar no gráfico seguinte, a maioria dos clientes encontra-se em situação de Desemprego de Longa Duração (DLD - 41%); seguem-se as categorias de empregados externos, não DLD e Procura de 1º emprego com percentagens muito idênticas (21%, 20% e 18%, respectivamente).

Distribuição Percentual da População por Situação Face ao Emprego



No que diz respeito às habilitações académicas, a maioria dos clientes completou o 3º ciclo do Ensino Básico ou o Ensino Secundário (32% e 30%, respectivamente), diminuindo significativamente a percentagem das outras categorias, sobretudo ao nível do mestrado/doutoramento ou da escolaridade abaixo do 4º ano, que apresentam uma fraquíssima expressão entre os clientes da OED (embora ao nível do mestrado a tendência tem sido a de aumentar).

Distribuição Percentual da População por Habilitações Académicas



Em suma, a caracterização dos clientes da OED aponta para o seguinte perfil: sexo masculino, idades compreendidas entre os 25 e os 44 anos, deficiência auditiva, 3º ciclo de escolaridade e desempregado de longa duração.

2. Resultados Alcançados

2.1. Acção Corrente

A acção corrente assenta nas principais actividades integradas no Manual do Processo-chave da OED e cuja execução passaremos a desenvolver em maior detalhe, procedendo à análise dos desvios verificados.

Mapa de Monitorização da OED

Actividade	Total	Previsto	T-P	Taxa Realização
Intervenção com Pessoas com Deficiência:				
Inscrição	96	110	-14	87%
Contacto (pessoal, telefónico, carta)	2302	1751	551	131%
Informação individual	89	101	-12	88%
Actualização de Informação Individual	27	23	4	117%
Avaliação Funcional	25	35	-10	71%
Encaminhamento	18	12	6	150%
Espaço In/Formação OED	55	44	11	125%
Apoio na Consulta de Jornais	57	59	-2	97%
Contactos com Empregadores	7291	9036	-1745	81%
- Fax	15	6	9	250%
- Telefónico	4386	5504	-1118	80%
- E Mail	2318	2497	-179	93%
-Reunião de apresentação	243	496	-253	49%
- Mediação	329	533	-204	62%
Ofertas de Emprego	43	131	-88	33%
Entrevista de Emprego	126	142	-16	89%
Envio de Currícula:	2382	898	1484	265%
- Respostas a Anúncio	2007	287	1720	699%
- Resposta a Oferta de Emprego	375	611	-236	61%
"Feed-back" de resposta a anúncio	11	6	5	183%
Observação e Análise de Posto de Trabalho	0	3	-3	0%
Adaptação de Posto de Trabalho	0	1	-1	0%
Colocações, tendo por base:	48	50	-2	96%
- Prospeção	11		11	
- Anúncio de Jornal	1		1	
- Contacto da Iniciativa do Empregador	2		2	
- Contratação Anterior	33		33	
- Instalação por conta própria	0		0	
- Oferta de Outras Instituições/Centro de Emprego	0		0	
- Divulgação entre Empregadores	1		1	
Acompanhamentos em Posto de Trabalho (via)	682	408	274	167%
- Empresa	330	247	83	134%
- Trabalhador	289	116	173	249%
- Família	63	45	18	140%
Contacto com Centros de Formação Prof e outros	164	129	35	127%
Contacto com Centros de Emprego	71	75	-4	95%
Reunião de divulgação da OED	15	10	5	150%
Pessoas alvo da intervenção	355	330	25	108%

Taxa Média de Execução = 132%

Como podemos verificar, os indicadores de desempenho cuja taxa de realização se encontra abaixo dos 85% dizem respeito ao número de ofertas de emprego, com uma execução de 33%, e ao contacto com os empregadores, com uma execução de 81%.

No que concerne aos contactos com os empregadores, diversos factores contribuíram para este resultado, nomeadamente o facto de uma prospectora ter estado 3 meses e meio ausente do serviço por baixas médicas e a dificuldade em marcar reuniões com os empresários. De facto, tem sido cada vez mais difícil chegar aos empregadores, sendo que a maioria das vezes as respostas que dão aquando dos contactos da prospecção é que não estão a admitir ninguém, mas sim a despedir colaboradores. Por outro lado, assistimos também a uma crescente deslocalização das empresas para outras zonas do país que não são acessíveis a pessoas que residem na região de Lisboa.

Decorrente dos factores acima mencionados verificou-se um reduzido número de ofertas de emprego angariadas, em sintonia com o traçado escasso emprego verificado para a restante população.

Não obstante, e em função de um grande investimento e compromisso de toda a equipa da OED, salientamos o número de integrações profissionais conseguidas, num total de 48, num ano especialmente marcado pelo agravamento do estado socioeconómico do país e, conseqüentemente, das taxas de desemprego de toda a população, e em especial dos grupos mais desfavorecidos como é o caso das pessoas com deficiência.

Não podemos também deixar de referir a procura de clientes pelos serviços da OED. Apesar de não termos atingido a meta prevista para novos clientes, existiu um acréscimo de pessoas com deficiência que quiseram retomar o nosso apoio, assim como 8 pessoas que quiseram efectivar a sua inscrição na OED mas não conseguiram, por não residirem em Lisboa.

Por fim, e numa óptica de melhoria contínua dos serviços prestados, foi dinamizada uma sessão de focus group com 8 clientes da OED, que teve como objectivo a

avaliação e o planeamento deste serviço. Neste âmbito, foram discutidos aspectos positivos e negativos da OED, bem como sugestões de melhoria.

2.2. Acção Estratégica

A acção para 2012 adoptou duas grandes linhas estratégicas, a primeira mais direccionada para o tecido empresarial, passando pela modificação da estratégia de comunicação da OED e a segunda dirigida a um maior investimento na medida de emprego apoiado para a integração profissional de pessoas com deficiência.

De seguida iremos abordar individualmente o resultado alcançado para cada objectivo definido no plano de actividades de 2012.

2.2.1. Sensibilizar grandes empresas e decisores intermédios e de topo para a integração profissional da pessoa com deficiência

Objectivos Específicos	Indicadores/ Métrica	Meta	Realizado	Taxa de realização
1. Aumentar o número de reuniões de prospecção, com a participação da coordenadora, com decisores intermédios e de topo de grandes empresas	Nº de reuniões realizadas	10	15	150%
2. Melhorar a estratégia de comunicação da OED	Reformulação da estratégia de comunicação da OED	100%	0	0%

1. Aumentar o número de reuniões de prospecção, com a participação da coordenadora, com decisores intermédios e de topo de grandes empresas

Este objectivo foi claramente superado, tendo havido por parte da equipa um grande enfoque nestas acções de forma a potenciar a integração profissional das pessoas com deficiência.

2. Melhorar a estratégia de comunicação da OED

Não foi possível encontrar nenhuma empresa da área da comunicação, disponível para colaborar, a título gracioso, na revisão à abordagem empresarial por parte da OED, devido ao facto destas empresas não poderem actualmente dispensar recursos humanos para outras situações que não aquelas que têm a ver com a sua sustentabilidade.

2.2.2. Aumentar o número de integrações profissionais ao abrigo do emprego apoiado

Objectivos Específicos	Indicadores/ Métrica	Meta	Realizado	Taxa de realização
3. Aumentar, face a 2011, o nº 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)	Nº de integrações profissionais ao abrigo da medida de emprego apoiado	7	7	100%

3. Aumentar, face a 2011, o nº de integrações profissionais ao abrigo da medida de emprego apoiado

Este objectivo foi alcançado, sendo que 4 pessoas foram contratadas na modalidade de contrato de emprego inserção e 3 na de estágio de inserção.

Foram ainda entregues 2 candidaturas a estágios de inserção em 25 de Outubro de 2012, tendo a empresa recebido o termo de aceitação a 19 de Dezembro, pelo que o início das funções transitou para 2013.

Aliás, este tem sido um dos grandes problemas na aplicação desta medida, uma vez que os processos de aprovação das candidaturas nunca respeitaram o prazo previsto na legislação (alguns demoraram mesmo entre 3 a 5 meses a serem aprovados), tendo os empresários manifestado já o seu desagrado face a esta situação que não se coaduna de forma alguma com as necessidades efectivas das empresas.

A implementação de contratos de emprego apoiado, constituiu-se como uma das grandes dificuldades sentidas ao longo deste ano, pois apesar de se terem encontrado duas empresas que expressaram um interesse inicial em colaborar com a OED neste objectivo, elas acabaram por desistir.

Todas as outras empresas por nós contactadas referiram não ver qualquer mais-valia neste apoio específico para a integração de pessoas com deficiência.

Actualmente, são cerca de 20 os clientes da OED que deveriam beneficiar desta medida de contrato de emprego apoiado, uma vez que não revelam competências para integração em mercado normal de trabalho. Estes clientes representam cerca de 10% do nosso universo, uma vez que tivemos uma média de 198 candidatos para integração em mercado aberto de trabalho em 2012.

2.3. Avaliação de Satisfação

No sistema de avaliação de satisfação da OED foram inquiridos 64 clientes, cujos processos no momento de aplicação dos questionários (Julho a Setembro de 2012) se encontravam activos há pelo menos 3 meses.

Como sùmula da avaliação realizada no conjunto dos itens do questionário, verifica-se que a maioria dos clientes assinalou as suas respostas nas categorias 'satisfeito e muito satisfeito', registando-se percentagens quase nulas nas categorias avaliativas de menor satisfação, sendo que não existe nenhuma resposta na categoria 'nada satisfeito'.

O conhecimento que os clientes têm dos seus direitos e deveres, o respeito pela privacidade, a comunicação com os profissionais e o apoio dos profissionais nas escolhas dos clientes e na sua participação na OED, assumiram neste contexto, um especial destaque positivo (com 75%, 78%, 87,5% e 75% de clientes muito satisfeitos, respectivamente).

De salientar também que 91% dos clientes inquiridos se consideram satisfeitos e muito satisfeitos com a melhoria que os serviços da OED representam na sua qualidade de vida.

De uma forma global, continuamos a verificar uma tendência crescente no nível de satisfação global dos clientes com a OED (percentagem de clientes satisfeitos e muito satisfeitos): 83% em 2010, 88% em 2011 e 97% em 2012. Neste sentido, a quase totalidade dos clientes inquiridos em 2012 recomendam os serviços da OED (98%).

Relativamente à avaliação de satisfação dos parceiros, foram inquiridas 9 empresas que contrataram pessoas com deficiência entre Setembro de 2011 a Setembro de 2012 e verificamos uma estabilização dos resultados que já eram de extrema

satisfação: 100% de empresários inquiridos revelaram-se satisfeitos e muito satisfeitos em 2010, 2011 e 2012.

A clareza e objectividade do discurso dos profissionais da OED, a sua disponibilidade para a partilha de objectivos, estratégias e monitorização da intervenção, bem como a informação prestada perante dúvidas/questões relacionadas com a actividade desenvolvida, totalizaram 100% de respostas na categoria ‘muito satisfeito’.

Também 100% dos parceiros inquiridos se revelaram muito satisfeitos com a parceria com a OED.

Os restantes resultados destes inquéritos estão descritos em relatório próprio.

3. Caracterização dos Clientes Integrados e Análise das Colocações

Como podemos verificar na tabela 1 existe uma distribuição por género bastante equilibrada nos clientes integrados em 2012. Já no que respeita à faixa etária, 81% dos clientes integrados situam-se entre os 25 e os 44 anos de idade. Relativamente ao tipo de deficiência a maior incidência de pessoas colocadas são pessoas com deficiência auditiva (60%), seguidas de pessoas com deficiência musculoesquelética (17%).

Estes dados de caracterização dos clientes integrados profissionalmente em 2012 reflectem não só o perfil da população atendida neste ano, mas também a tendência verificada nos últimos anos (quer ao nível das colocações, quer ao nível da população atendida).

Tabela 1. *Caracterização da População Integrada por Género, Idade e Deficiência*

	Total	
	N.º	%
	48	100
Género		
Masculino	23	48
Feminino	25	52
Idade		
16-19 anos	0	0
20-24 anos	1	2
25-44 anos	39	81
45-49 anos	5	10
50-54 anos	0	0
55-64 anos	3	6
≥ 65 anos	0	0
Deficiência		
Auditiva	29	60
Funções Gerais	2	4
Intelectual	3	6
Musculoesquelética	8	17
Visual	2	8
Orgânica	4	4
Psicológica	0	0

No que respeita ao tipo de contratação realizada (tabela 2), verificamos que a quase totalidade das colocações correspondem a contratos a termo certo (96%).

Constatamos também que a maioria dos clientes integrados (35%) permanece, à data do final do ano civil, no posto de trabalho em que foram integrados profissionalmente (35%). No entanto, assistimos cada vez mais a contractos que correspondem a necessidades sazonais das empresas e por isso com menor duração.

Tabela 2. *Tipo de Contrato de Trabalho e Tempo de Permanência*

	Total	
	Nº	%
	48	100
Tipo de Contrato		
Termo Incerto	2	4
Termo Certo	46	96
Sem Termo	0	0
Prestação de Serviços	0	0
Tempo de Permanência		
Até 15 dias	6	13
Até 1 mês	14	29
Até 3 meses	5	10
Até 6 meses	2	4
Mais de 6 meses	4	8
Permanecem no Posto de Trabalho	17	35

No que concerne às áreas de integração profissional vemos que ‘armazém’ e ‘embrulhos’ são aquelas que concentram um maior número de colocações, correspondendo na sua maioria, a necessidades de uma mesma empresa numa mesma área de actividade. A restante dispersão por áreas distintas reflecte a procura individualizada que é efectuada para cada cliente em função do seu perfil de interesses e competências e da oferta apresentada pelo mercado.

Tabela 3. *Áreas de Integração Profissional*

	Total	
	Nº	%
	48	100
Área		
Administrativo	2	4
Ajudante de Cabeleireiro	1	2
Ajudante de Cozinha	1	2
Armazém	8	17
Assistente de Laboratório	1	2
Caixa	5	10
Copeira/o	5	10
Designer	1	2
Embrulhos	8	17
Esteticista	2	4
Jardineiro	1	2
Limpeza	3	6
Logista	2	4
Manipulador	1	2
Marketing	1	2
Operador de Registo de Dados	1	2
Operador de Supermercado	2	4
Porteiro	1	2
Preparador	1	2
Telefonista	1	2

4. Recursos

4.1. Humanos

A equipa da OED foi constituída, em 2012, pelos seguintes colaboradores:

Coordenação	Sara Câmara Pestana
Intervenção Psicossocial	Emília Mesquita Sandra Velez Isabel Livério
Avaliação Funcional	Inês Barrisco
Prospecção	Ana Mafalda Antunes Cláudia Pereira Madalena Pombo
Administrativa	Sheila Campos

4.2. Financeiros

No quadro abaixo evidenciamos a execução financeira relativa ao ano de 2012.

CUSTOS ELEGÍVEIS (em euros)		VALORES	VALORES	TAXA
		APROVADOS	EXECUTADOS	EXECUÇÃO
3.1	Encargos com Remunerações	122.736,78 €	121.957,02 €	99,36%
3.1.1	Pessoal não Docente Interno	122.736,78 €	121.957,02 €	99,36%
3.1.1.1	Pessoal Dirigente	0,00 €	0,00 €	0,00%
3.1.1.2	Pessoal Técnico	110.302,75 €	110.266,95 €	99,97%
3.1.1.3	Pessoal Administrativo	12.434,03 €	11.690,07 €	94,02%
3.1.1.4	Outro Pessoal	0,00 €	0,00 €	0,00%
3.1.2	Pessoal não Docente Externo	0,00 €	0,00 €	0,00%
3.1.2.1	Pessoal Dirigente	0,00 €	0,00 €	0,00%
3.1.2.2	Pessoal Técnico	0,00 €	0,00 €	0,00%
3.1.2.3	Pessoal Administrativo	0,00 €	0,00 €	0,00%
3.1.2.4	Outro Pessoal	0,00 €	0,00 €	0,00%
3.2	Encargos com Alimentação, Alojamento e Transporte	9.353,67 €	7.342,58 €	78,50%
3.2.1	Pessoal Interno	9.353,67 €	7.342,58 €	78,50%
3.2.2	Pessoal Externo	0,00 €	0,00 €	0,00%
4.1	Preparação	0,00 €	0,00 €	0,00%
4.2	Desenvolvimento e Acompanhamento	16.309,92 €	8.950,10 €	54,88%
4.2.1	Matérias-primas, Subsidiárias e de Consumo	840,00 €	110,96 €	13,21%
4.2.2	Ferramentas e Utensílios de Desgaste Rápido	0,00 €	0,00 €	0,00%
4.2.3	Aquisição, Elaboração e Reprodução de Recursos Didáticos e Outra Documentação Técnica	1.400,00 €	163,12 €	11,65%
4.2.4	Aquisição de Serviços Especializados	13.628,92 €	8.584,55 €	62,99%
4.2.5	Administrativos Gerais	192,00 €	42,27 €	22,02%
4.2.6	Despesas Gerais de Manutenção	144,00 €	0,00 €	0,00%
4.2.7	Deslocações em Formação	0,00 €	0,00 €	0,00%
4.3	Outros Encargos	105,00 €	49,20 €	46,86%
5.1	Equipamentos	1.599,00 €	0,00 €	0,00%
5.1.1	Alugueres	1.599,00 €	0,00 €	0,00%
TOTAL		149.999,37 €	138.249,70 €	92,17%

No que diz respeito à execução financeira, os valores apresentados para o ano de 2012, encontram-se dentro dos valores previstos em orçamento, apresentando uma taxa de execução global de 92%. É de salientar o facto de não haver derrapagens em nenhuma rubrica.

A rubrica 4.2 Desenvolvimento e Acompanhamento é a que apresenta a maior diferença entre o valor aprovado e o executado (16.309,92 € vs 8.950,10 €). Esta discrepância de valores deve-se essencialmente a uma cuidadosa e racional gestão dos recursos, que permitiu a obtenção de poupanças visíveis nas sub-rubricas 4.2.4 Aquisição de Serviços Especializados e 4.2.3 Aquisição, Elaboração e Reprodução de Recursos Didácticos e Outra Documentação Técnica.

Na rubrica 5.1 Equipamentos foi aprovada a aquisição do Software Jaws no sentido de se viabilizar a avaliação funcional de pessoas cegas. No entanto, não foi adquirido pois, após vários contactos estabelecidos com algumas empresas deste sector, a OED, através da Fundação LIGA, conseguiu estabelecer uma parceria com uma firma, no sentido dos seus técnicos, em colaboração com a nossa terapeuta ocupacional, poderem realizar a avaliação dos nossos clientes, utilizando o software mais indicado para cada caso individual. Visto a OED ter um parque informático desactualizado (computadores adquiridos há mais de 6 anos, e descontinuados desde 2007), efectuámos um pedido de alteração desta rubrica, para adquirir 2 computadores em substituição do Software Jaws. Este pedido foi efectuado a 10 de Outubro de 2012, mas a OED apenas foi informada do deferimento do mesmo a 14 de Janeiro de 2013, inviabilizando assim a aquisição deste equipamento com reporte ao ano de 2012.

É importante salientar que ao longo de todo o ano de 2012, a Fundação LIGA teve de utilizar a sua tesouraria para fazer face às obrigações da OED. Esta situação teve um custo de 2000 € para a organização.

5. Nota Final

2012 foi 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.

Estes factores extrínsecos condicionaram em muito, os resultados concretizados neste ano, fundamentalmente nos objectivos mais ligados ao tecido empresarial: Contacto com Empregadores (com especial incidência nas reuniões de apresentação), Ofertas de Emprego e Entrevistas de Emprego.

Também a implementação de contratos de emprego apoiado, ficou comprometida este ano, uma vez que se nenhuma das empresas por nós contactadas se decidiu por esta medida, tornando muito difícil a integração profissional de pessoas com deficiência com menor capacidade produtiva.

De facto, todas as sinergias das empresas parecem estar focadas na sua sustentabilidade de forma a ultrapassar este quadro menos positivo e garantir a sua continuidade no mercado, conduzindo à adopção 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.

Procurando contrariar este cenário menos favorável, pautámos a nossa intervenção no sentido da intensificação de contactos com empresas, do número de currículos de candidatos enviados e de contactos de divulgação, nomeadamente na comunicação social e em associações de empresários. Por outro lado, procurámos fortalecer e otimizar a cooperação com empresas já nossas parceiras na integração profissional, de forma a que elas considerem a OED como principal resposta para as suas necessidades de selecção de recursos humanos.

Com estas acções procurámos respostas mais activas quer ao nível da promoção das próprias pessoas, quer ao nível da divulgação e sensibilização junto dos empregadores, acerca das vantagens e incentivos existentes aquando da contratação de pessoas com deficiência no mercado de trabalho.

Assim, e apesar das dificuldades anteriormente referidas, podemos salientar o envolvimento de toda a equipa na qualidade dos serviços prestados que se evidencia nos resultados obtidos ao nível das colocações e em termos de avaliação da satisfação dos Clientes e Parceiros de intervenção.

Destacamos também a participação da equipa no processo de Certificação de Qualidade da Fundação LIGA garantindo o cumprimento dos referenciais Equass e assegurando o desenvolvimento da sua actividade de acordo com os princípios de

orientação para o cliente, envolvimento e participação de Clientes/ Significativos e Parceiros, e orientação para a melhoria contínua.

Neste sentido, em 2013 dever-se-á dar continuidade ao trabalho desenvolvido este ano, mantendo-se como objectivos determinantes o assegurar aos clientes serviços de qualidade adequados às suas necessidades e o intensificar das relações de parceria.