



RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2016

Elaboração 10.02.2017	Coordenação do Programa/Serviço	<i>Sua Câmara Peixone</i>
Aprovação 14.02.2017	Conselho de Administração da Fundação LIGA	<i>Ligalla</i>

*Grillo
Sociedade*

INDÍCE

Introdução	4
1. Caracterização de Clientes	6
2. Resultados alcançados	9
2.1 Ação corrente	11
▪ Resultados dos indicadores de desempenho relativos a clientes	11
▪ Envolvimento e Participação dos Clientes	11
▪ Avaliação da Qualidade dos Serviços	13
▪ Resultados dos indicadores de desempenho relativos a outras Partes Interessadas	16
▪ Resultados dos indicadores de desempenho relativos ao Processo Chave	17
▪ Barreiras ao Acesso e à Continuidade dos Serviços Prestados	26
2.2 Ação estratégica	27
3. Caracterização dos Clientes Integrados e Análise das Colocações	32
4. Recursos	35
4.1 Humanos	35
4.2 Financeiros	36
5. Nota final	37
Anexo	39

Introdução

A OED – Operação de Emprego para Pessoas com Deficiência resulta de um protocolo, estabelecido a 4 de Julho de 1990, entre a Câmara Municipal de Lisboa, o Instituto do Emprego e Formação Profissional e a atual Fundação LIGA, tendo sido assinada uma revisão e reformulação do acordo de cooperação entre estas três entidades a 16 de Julho de 2015.

Atua, desde o seu início, no apoio à inserção profissional de pessoas com deficiência, contribuindo para promover a empregabilidade da pessoa com deficiência e incapacidades e a sensibilização da comunidade empresarial para as competências profissionais deste grupo populacional e o aumento da sua empregabilidade em domínios diversos da economia.

Tem por Missão inserir no mercado de trabalho pessoas com deficiência, desempregadas, com idade legal para o trabalho e com inscrição ativa num dos serviços de emprego de Lisboa, e 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.

Em consonância com a revisão e reformulação do acordo de cooperação entre as três entidades são, no âmbito do projeto OED, desenvolvidas as seguintes atividades:

1. Abranger o maior número de candidatos a emprego;
2. Angariar o maior número possível de ofertas de emprego a fim de aumentar os índices de empregabilidade das pessoas com deficiência;
3. Informar e sensibilizar potenciais empregadores para a temática da inserção profissional das pessoas com deficiência;
4. Estimular a procura ativa de emprego;
5. Desenvolver atividades nos domínios da informação, avaliação e orientação para a qualificação e o emprego; apoio à colocação; acompanhamento pós-colocação, adaptação de postos de trabalho e eliminação de barreiras arquitetónicas; emprego apoiado e apoio às empresas e outras entidades empregadoras no domínio da empregabilidade das pessoas com deficiências e incapacidades;

6. Disponibilizar uma equipa de enquadramento aos trabalhadores em regime de emprego apoiado integrados, especialmente no Enclave de Emprego apoiado do Instituto do Livro e da Biblioteca para:

- a) O acompanhamento psicológico e social dos trabalhadores com contrato de trabalho em regime de emprego apoiado;
- b) Acompanhamento dos agregados familiares dos trabalhadores, quando necessário, de modo a que sejam asseguradas as condições necessárias ao bom desempenho das suas funções;
- c) A criação dos meios adequados à plena integração sócio - profissional dos trabalhadores;
- d) A gestão dos conflitos que eventualmente surjam no posto de trabalho;
- e) Assegurar a valorização pessoal e profissional dos trabalhadores do Enclave, tendo como finalidade a plena integração no mercado normal de trabalho.

Para a prossecução dos seus objetivos a OED dispõe de um conjunto de profissionais afetos à avaliação, apoio à colocação e acompanhamento pós contratação e um outro responsável pelas dinâmicas de prospeção empresarial.

Em 2016 a OED continuou a apostar na melhoria contínua dos serviços prestados aos clientes e reforço da cultura de qualidade, assente no referencial europeu EQUASS (nível Assurance), mantendo-se como objetivos determinantes o assegurar aos clientes serviços de qualidade adequados às suas necessidades e o ampliar /intensificar das relações de parceria.

Assim, no corrente ano, o compromisso da OED foi de adotar uma atitude combativa face ao mercado de trabalho, tentando por um lado, que cada vez mais empresas tivessem conhecimento do nosso serviço e por outro, envolvendo cada vez mais os clientes nos processos de procura ativa de emprego, fomentando posturas dinâmicas e proactivas.

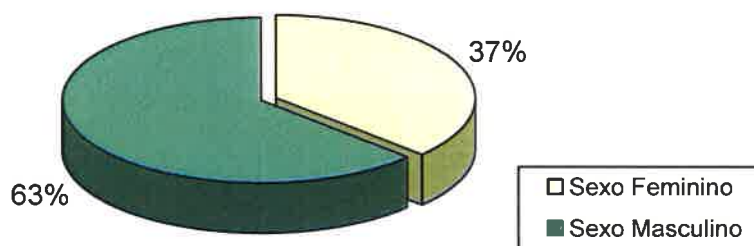
O atual Relatório visa a apresentação e reflexão sobre as atividades desenvolvidas durante o ano de 2016 e a sua comparação com os objetivos estabelecidos no respetivo Plano de Atividades.

Em 2016 o grau de execução dos objetivos do Plano de Atividades da OED foi claramente positivo tendo atingindo os 99%.

1. Caracterização dos Clientes

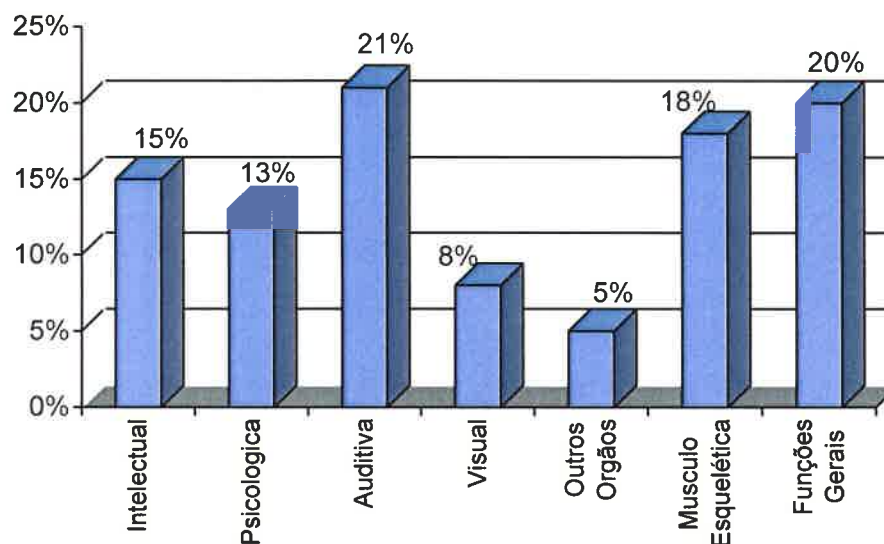
No ano de 2016, a OED abrangeu 289 pessoas com deficiência, sendo a maioria do sexo masculino, representando 63% do total, e os restantes 37% do sexo feminino.

Distribuição da População por Género



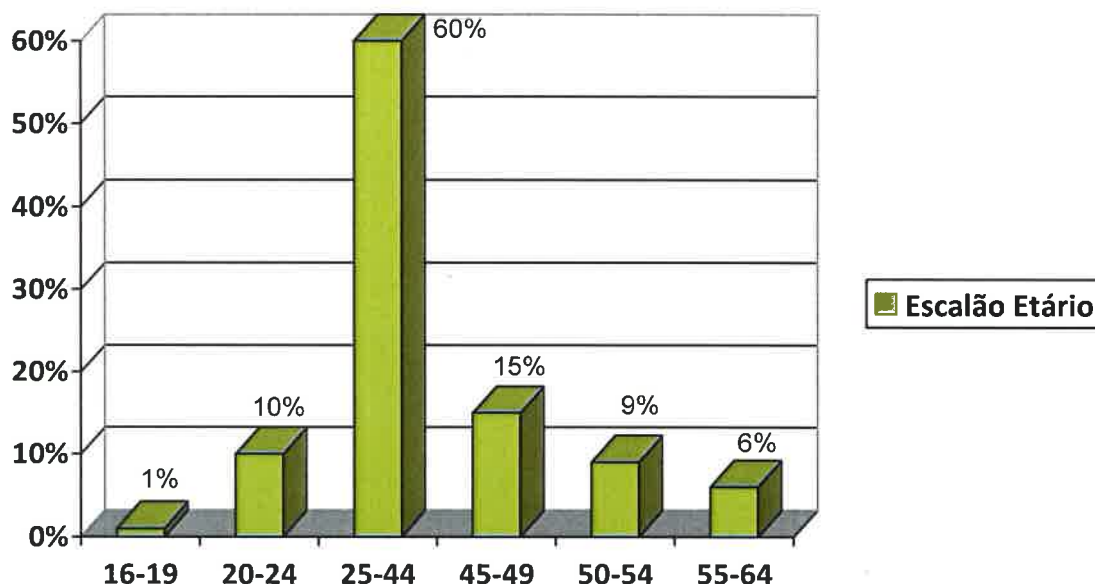
No que concerne ao tipo de deficiência, e à semelhança dos anos anteriores, a deficiência mais frequente é a auditiva (21%) seguida das limitações ao nível das funções gerais (20%) e da músculo-esquelética (18%).

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



Relativamente aos escalões etários a percentagem mais significativa, 60%, corresponde aos clientes com idades compreendidas entre os 25 e os 44 anos, existindo uma redução significativa nos outros escalões, tal como nos anos transatos.

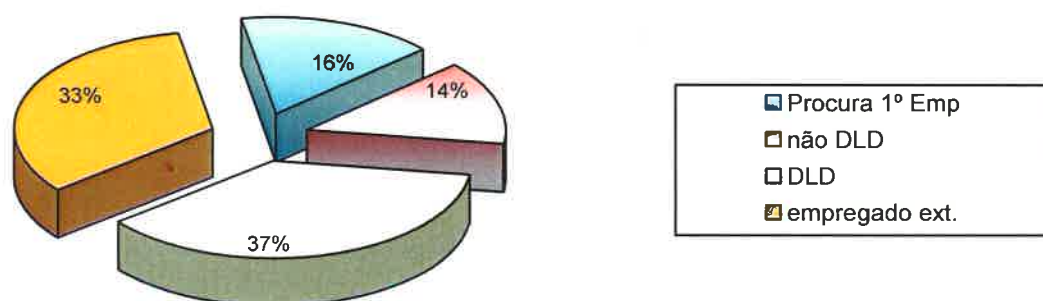
Distribuição Percentual da População por Escalão Etário



Como podemos verificar no gráfico seguinte, a maioria dos clientes no final do ano, encontra-se na situação de desemprego de longa duração, com 37%, seguindo-se logo a situação de emprego, com 33%.

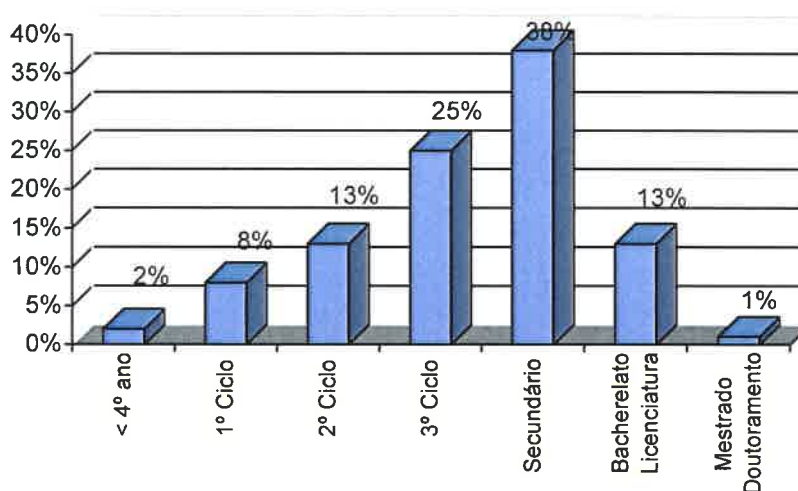
Os clientes à procura do 1º emprego e não DLD representam 16% e 14%, respetivamente.

Distribuição Percentual da População por Situação Face ao Emprego



No que diz respeito às habilitações académicas, a maioria dos clientes (38%) completou o Ensino Secundário; 25% completou o 3º ciclo do Ensino Básico, 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.

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 e ensino secundário, tal como no ano transacto.

2. Resultados Alcançados

2016 EM IMAGENS



Fernando Carvalho

Operador de Jardinagem na *Perene, SA*



Paulo Gomes

Operador de registo de dados na *TB Files*



Cristina Gouveia

Especialista de Marketing e Comunicação
na *Blasting FM*



Sessão de Encerramento das
Comemorações dos 25 anos da OED

8 janeiro



Visita do Presidente do IEFP à
Fundação LIGA

19 fevereiro

2.1. Ação Corrente

■ Resultados dos indicadores de desempenho relativos a clientes

Indicadores	Meta	Realizado
Média mensal de clientes	170	189
Nº de novos clientes admitidos	90	119
Nº de pedidos de admissão admissíveis	a)	119
Nº de pedidos de admissão não admissíveis	a)	25

a) Indicadores para os quais não é pertinente definir uma meta (dependem de fatores não controláveis pela Organização ou têm apenas um intuito de recolha de informação).

Em 2016 a OED atendeu um total de 133 pessoas em ações de informação/avaliação, 186 em apoio à colocação e 108 em acompanhamento pós colocação, tendo prestado apoio em média a 189 clientes por mês.

Constatamos também que continuam a existir alguns pedidos de admissão não admissíveis, pelo facto de as pessoas não se encontrarem inscritas nos Serviços de Emprego de Lisboa pois residem fora deste concelho.

■ Envolvimento e Participação dos Clientes

Indicadores da Participação em Planeamento Individual	Realizado
Percentagem de clientes satisfeitos/muito satisfeitos com o Plano Individual	99%
Taxa de objetivos de autodeterminação e cidadania /direitos incluídos no PI do Cliente	85%
Indicadores de Empowerment	
Nº de participações de clientes em atividades de empowerment	208
Grau de satisfação global dos clientes com as práticas de empowerment	96%
Indicadores da Participação em Planeamento e Avaliação do Programa	
Nº de sugestões apresentadas por clientes	3
Nº de clientes que apresentaram sugestões	1
Nº de reclamações apresentadas por clientes	2
Nº de clientes que apresentaram reclamações	2
Nº de ações de planeamento/avaliação do programa realizadas com a participação dos clientes	2
Nº de ações propostas por clientes integradas no plano de melhoria	2

O envolvimento e participação dos clientes é um vetor fundamental da prestação de serviços da OED. Os clientes contam com um responsável de caso que assegura a articulação de todos os apoios a prestar a nível interno e com a comunidade envolvente. O seu papel é o de envolver o cliente em todas as fases do processo de intervenção desde a avaliação de necessidades até à elaboração e revisão do Plano Individual.

99 % dos clientes revelaram-se satisfeitos e muitos satisfeitos com o Plano Individual, traduzindo de alguma forma a correspondência entre necessidades e intervenção. Neste sentido, vemos também que 85% dos objetivos definidos em Plano Individual se relacionavam com a autodeterminação e cidadania/direitos.

A maioria das expectativas dos nossos clientes refere-se à integração no mercado de trabalho e são referidas as seguintes necessidades: “financeiras, realização pessoal, estabelecer novas relações interpessoais, sentir que sou uma mais valia...necessito de ganhar dinheiro para as minhas despesas e para ajudar nas despesas da casa, quero estar ocupado e ter o meu futuro assegurado... financeiras e ganhar independência... preciso de trabalhar para ganhar dinheiro... gosto de trabalhar, não gosto de ficar parada...quero ajudar o meu avô e preciso de comprar roupa para mim... quero estar ocupado e sair de casa... quero ter o meu ordenado... quero sentir-me útil e ter autonomia financeira... quero ser útil à sociedade... quero conhecer pessoas, perceber o que é o mercado de trabalho, aprender e ganhar o suficiente para viver... retomar a minha vida profissional e ter um vida ativa...”

Salientamos ainda a participação de 208 clientes em atividades de empowerment, nomeadamente ao nível da procura de emprego, de que são exemplos o espaço In/Formação OED, o apoio na procura de anúncios e o treino de competências ao nível da realização de entrevistas de emprego. A percentagem de clientes satisfeitos e muito satisfeitos com as práticas de empowerment foi de 96%.

Igualmente a participação no planeamento e avaliação da OED assume um papel relevante no envolvimento dos clientes. No âmbito do Processo de Gestão de Sugestões Reclamações da Fundação LIGA, verificamos que 1 cliente apresentou 3 sugestões e 2 clientes apresentaram 1 reclamação. As sugestões foram: existirem mais salas de atendimento, atualização do equipamento tecnológico (computadores e sistemas operativos) e encerrar a OED durante o mês de agosto. As reclamações

disseram respeito às cadeiras da receção que são muito baixas e por isso não são ajustadas às necessidades dos clientes.

Também ao nível de ações de avaliação e planeamento do serviço, foram realizadas 2 reuniões utilizando a metodologia Focus Group, que envolveram um total de 14 clientes, e das quais foram recolhidas algumas propostas de melhoria que deverão ser analisadas e se possível, integradas em Plano de Melhoria Contínua de 2017.

■ Avaliação da Qualidade dos Serviços

Avaliação de satisfação dos clientes

O Sistema de Gestão da Qualidade implementado na Fundação LIGA desde maio de 2011 contempla diversos procedimentos de obtenção de dados e a monitorização de vários indicadores do desempenho da organização, entre os quais se destaca a avaliação da satisfação junto dos clientes relativamente à qualidade dos serviços prestados.

A avaliação da qualidade dos serviços é medida através da aplicação anual de um questionário aos clientes.

No caso da OED foram inquiridos 76 clientes cujos processos, no momento de aplicação dos questionários (Julho a Setembro de 2016), se encontravam ativos há pelo menos 3 meses. Os questionários foram entregues aos clientes pelos respetivos gestores de caso, que colaboraram, igualmente, no esclarecimento de dúvidas sempre que necessário.

O questionário era constituído por 5 dimensões: instalações, equipamentos e materiais; serviços de suporte; direitos dos clientes; profissionais envolvidos na prestação do serviço e envolvimento/participação dos clientes – num total de 21 itens/afirmações em relação às quais o inquirido deveria assinalar o seu grau de satisfação numa escala de ‘nada satisfeito’ a ‘muito satisfeito’, estando também disponível a opção ‘não sabe’. No caso de a sua avaliação de satisfação ser inferior ao ponto máximo da escala de resposta, para cada item/afirmação, o respondente era ainda convidado a registar o que na sua opinião seria necessário para que o seu grau de satisfação passasse a ser ‘muito satisfeito’.

O questionário integrava ainda 4 questões finais sobre a sua predisposição para recomendar os serviços da OED e da Fundação LIGA, bem como a satisfação com a forma como recebe informação sobre a Fundação LIGA - OED e como gostaria de receber essa informação.

Comparativamente ao questionário aplicado no ano anterior foi ajustada a linguagem de algumas questões, mas na generalidade mantiveram-se os mesmos itens.

Como súmula da avaliao realizada no conjunto dos itens do questionário, verifica-se que a maioria dos clientes assinalou as suas respostas nas categorias 'satisfeitas e muito satisfeito', registando-se percentagens muito pequenas nas categorias avaliativas de menor satisfao ('nada ou pouco satisfeito').

O respeito dos profissionais pelos direitos dos clientes que totaliza 100% de clientes satisfeitos e muitos satisfeitos, bem como o conhecimento sobre os direitos e deveres, a segurança que os clientes sentem quando estão na OED, o desempenho técnico dos profissionais, o grau de satisfao global com os profissionais da OED, a adequao dos serviços prestados às necessidades dos clientes, a autodeterminao, o grau de satisfao global com o plano individual, que totalizam 98,7% de clientes satisfeitos e muito satisfeitos, assumiram neste contexto, um especial destaque positivo.

De salientar também que 88% dos clientes inquiridos se consideram satisfeitos e muito satisfeitos com a melhoria que os serviços da OED representam na sua qualidade de vida.

Continuamos a verificar um grau elevado de satisfao global dos clientes com a OED (percentagem de clientes satisfeitos e muito satisfeitos): 83% em 2010, 88% em 2011, 97% em 2012, 94,9% em 2013, 96% em 2014, 96,9% em 2015 e 98,7% em 2016. Igual percentagem de clientes inquiridos em 2016, 98,7%, recomendam os serviços da OED; apenas um cliente da OED não respondeu a esta questão.

Os restantes resultados deste inqrito estão descritos em relatório próprio.

Taxa de Execução dos planos Individuais

A qualidade dos serviços entre outros aspetos é também medida pela taxa de execução dos planos individuais. Os objetivos definidos para cada cliente constam no Plano Individual e o seu grau de execução foi de 80%.

Impacto da intervenção na melhoria da qualidade de vida dos clientes

O Impacto da intervenção na melhoria da qualidade de vida dos clientes é uma das dimensões cruciais da qualidade do serviço prestado.

Neste sentido, o impacto do Modelo de Qualidade de Vida foi avaliado através da aplicação da escala de Qualidade de Vida da Fundação LIGA, “comparativamente ao momento em que foi elaborado o Plano Individual como classifica a sua Qualidade de Vida em cada uma das dimensões: Desenvolvimento Pessoal, Inclusão Social e Bem-Estar” cujos resultados em 2016 podem observar-se no quadro em baixo.

Domínios da Qualidade de Vida	Muito pior	Um pouco pior	Quase na mesma	Um pouco melhor	Muito melhor	Não responde	Total
Desenvolvimento Pessoal	0%	4%	43%	32%	21%	0%	100%
Inclusão Social	0%	4%	51%	28%	15%	2%	100%
Bem-estar	0%	9%	43%	30%	19%	0%	100%

Como podemos verificar, a maioria dos clientes considera que a sua qualidade de vida está um pouco ou muito melhor, embora a percentagem de respostas obtidas na categoria ‘quase na mesma’ seja também relevante.

Pensamos que estes resultados espelham as dificuldades sentidas ao nível da integração profissional, uma vez que as expectativas da maioria dos clientes da OED estão relacionadas com a sua inserção no mercado de trabalho.

Por outro lado, muitos clientes encontram-se em situações de vulnerabilidade extrema, não só ao nível económico, mas também a nível psicológico e social, uma vez que se encontram desempregados há mais de um ano (37% dos clientes atendidos em 2016 são/eram desempregados de longa duração, à semelhança de 2015 e 2014 em que representavam respectivamente 32% e 34% do universo global).

Quando inquiridos com a questão: “os serviços que recebo ajudam-me a viver melhor (qualidade de vida) ” 51% dos clientes consideraram-se muito satisfeitos e 37% satisfeitos, totalizando os 88%.

Também nas sessões de focus group alguns testemunhos referem a importância do trabalho desenvolvido pela OED: “ ...é um serviço muito necessário para as pessoas com deficiência... as empresas são mais receptivas quando as pessoas são apresentadas pela OED... é um serviço que apoia e que dá confiança... o acompanhamento dado pela OED é muito importante para motivar as pessoas a não desistirem... deixei de fazer candidaturas espontâneas sem ser pela OED porque me deixava muito deprimido... só com a OED consigo ir a entrevistas de emprego... até estar na OED nunca era chamado para as entrevistas...”

■ Resultados dos indicadores de desempenho relativos a outra Partes Interessadas

Numa perspectiva de melhoria contínua dos serviços prestados aos clientes, a Fundação LIGA, tal como em anos anteriores, realizou em 2016 uma avaliação da satisfação de todas as partes interessadas, no âmbito do qual se inseriu um inquérito por questionário, dirigido às empresas que contrataram pessoas com deficiência com o apoio da OED entre Setembro de 2015 e Setembro de 2016, e cuja prestação laboral fosse igual ou superior a 6 meses. O questionário foi enviado por correio electrónico ou entregue pessoalmente ao nosso interlocutor na empresa.

O questionário era constituído por 10 itens/afirmações em relação às quais deveria ser assinalado o grau de satisfação numa escala de 4 níveis, variando de ‘nada satisfeito’ a ‘muito satisfeito’; estava também disponível a opção ‘não sei’. No caso de a avaliação de satisfação ser inferior ao ponto máximo da escala de resposta, para cada item/afirmação, o inquirido era ainda convidado a registar o que na sua opinião seria necessário para que o seu grau de satisfação passasse a ser ‘muito satisfeito’.

Integrava ainda 1 questão sobre a predisposição para recomendar a parceria com a OED a outra entidade e outra sobre como surgiu a ideia da contratação de uma pessoa com deficiência.

Dos 24 questionários enviados foram devolvidos 12, que corresponde a uma taxa de resposta de 50%.

Relativamente à avaliação de satisfação dos parceiros verificamos uma estabilização dos resultados que já eram de extrema satisfação: 100% de empresários inquiridos revelaram-se satisfeitos e muito satisfeitos em 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015 e 2016.

Nas respostas obtidas salientamos o facto de não existirem avaliações de nível inferior (nada satisfeito, pouco satisfeito).

A simpatia e cordialidade dos profissionais, a clareza e objectividade do discurso dos profissionais, a disponibilidade dos profissionais da OED para a partilha de objetivos, estratégias e monitorização da intervenção, o cumprimento das ações definidas pelas partes envolvidas e a rapidez na resolução de problemas, foram as questões que mais se destacaram.

É importante referir que a totalidade dos parceiros inquiridos afirmou que recomendaria os nossos serviços a outras entidades.

Os restantes resultados deste inquérito estão descritos em relatório próprio.

■ Resultados dos indicadores de desempenho relativos ao Processo Chave

A ação corrente assenta nas principais atividades integradas no Manual do Processo-chave da OED e cuja execução passaremos a desenvolver em maior detalhe, procedendo à análise dos desvios verificados (ver tabela abaixo).

Ação	Metas 2016	Ano	Total - Previsto	Realização
Intervenção com Pessoas com Deficiência				
- Inscrição	80	94	14	118%
- Contacto (pessoal, telefónico, carta)	a)	2257		
- Informação Individual	75	94	19	125%
- Atualização Informação Individual	a)	25		
- Avaliação Funcional	20	37	17	185%
- Encaminhamento	a)	19		
- Espaço In/Formação OED	40	42	2	105%
- Apoio na Consulta de Anúncios	a)	464		
Contactos com Empregadores:	7545	8012	467	106%
- Telefonemas, e-mails, cartas e faxes	7000	7319	319	105%
- Reunião de apresentação	230	242	12	105%
- Mediação	315	451	136	143%
Ofertas de Emprego	55	95	40	173%
Entrevista de Emprego	110	133	23	121%
Envio de Curricula:	2300	2419	119	105%
- Respostas a anúncios	2000	2010	10	101%
- Resposta a Oferta de Emprego	300	384	84	128%
- Candidaturas Espontâneas	a)	25		
"Feed-back" de resposta a anúncio	a)	21		
Observação e Análise de Posto de Trabalho	a)	6		
Adaptação de Posto de Trabalho	a)	0		
Colocações, tendo por base:	50	58	8	116%
- Prospeção		18		
- Anúncio		8		
- Contacto da Iniciativa do Empregador		3		
- Empresas que já contrataram com o apoio da OED		29		
- Instalação por conta própria		0		
- Oferta de Outras Instituições/Centro de Emprego		0		
- Divulgação entre Empregadores		0		
Acompanhamentos em Posto de Trabalho (via):	518	785	267	152%
- Empresa	250	305	55	122%
- Trabalhador	208	401	193	193%
- Família	60	79	19	132%
Contacto com Centros de Formação Prof. e outros	a)	129		
Contacto com Centros de Emprego	a)	14		
Numero de Clientes atendidos, em Informação/Avaliação	95	133	38	140%
Numero de Clientes atendidos, em Apoio à Colocação	200	186	-14	93%
Numero de Clientes atendidos, em Acomp. Pós Colocação	85	108	23	127%
Nº de Clientes atendidos b)	300	289	-11	96%
				126%

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

b) Existem pessoas que são alvo de intervenção durante vários meses seguidos, pelo que o total do ano não pode ser obtido pelo somatório do nº de pessoas atendidas por mês

c) A taxa média de execução é calculada tendo por base a taxa de execução de cada indicador