



## OED - Operação de Emprego para Pessoas com Deficiência

〔 Plano de Atividades  
2015 〕

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

Elaboração: Coordenação do Programa/Serviço Assinatura  Data 12 /12/2014

Aprovação: Conselho de Administração FL Assinatura  Data 12 /12 /2014



## 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 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 2015 mantém a coerência com o Plano Estratégico e de Atividades da Fundação LIGA, assentando numa perspetiva de avaliação e melhoria contínua dos serviços prestados junto dos clientes e parceiros de intervenção.

 *Sara Pestana*  
*lyhulla*

## 2. Enquadramento

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

Apesar de em 2014 já termos ouvido falar de alguns sinais de melhoria da conjuntura económica do País, esta opinião não é consensual e continuamos a viver tempos de grande instabilidade e dificuldade, sendo que as pessoas com deficiência continuam a fazer parte de uma tipologia de públicos mais vulnerável e com maior dificuldade de inserção na vida ativa.

Neste sentido pretendemos dar continuidade ao trabalho desenvolvido nos anos anteriores, 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, para 2015, o compromisso da OED vai no sentido de adotar uma atitude combativa face ao mercado de trabalho, 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 proactivas.

 Sr. São Pestano  
Lybelle

### 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** Assegurar a melhoria contínua no desenvolvimento da intervenção, garantindo os padrões de qualidade nos serviços prestados.

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 ( $\geq 64$ clientes inquiridos)	% de Clientes satisfeitos e muito satisfeitos	$\geq 80\%$	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Continuação da atividade corrente centrada nas necessidades e expectativas do cliente;</li> <li>■ Avaliação formal através de Inquérito;</li> <li>■ Tratamento dos dados e elaboração de relatório com os resultados obtidos;</li> <li>■ Divulgação dos resultados.</li> </ul>
			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		

*S. Pestana*  
*Lyella*

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	1.2. Garantir a satisfação elevada dos parceiros com a OED (empresas que integraram pessoas com deficiência)	Satisfação dos parceiros (≥8 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	≥90%    ≥85%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Continuação da actividade corrente de articulação com os parceiros (reuniões, visitas, contactos telefónicos, e-mail)</li> <li>■ Avaliação formal através de Inquérito;</li> <li>■ Tratamento dos dados;</li> <li>■ Elaboração de relatório com os resultados obtidos e sua divulgação;</li> <li>■ Divulgação dos resultados e análise para identificação de melhorias.</li> </ul>
	1.3. Introduzir ações de melhoria resultantes da avaliação realizada em 2014	Melhoria da prestação de serviços	Nº de Ações de Melhoria implementadas  Grau de Eficácia das ações Melhoria Contínua implementadas  Grau de eficácia de cada ação / nº de ações de melhoria	2  ≥70%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Implementação de 2 ações de melhoria (ver anexo1 - Plano de Melhoria Contínua)</li> <li>1. Implementação de uma nova dinâmica de participação de clientes no processo de prospeção (experiência piloto)</li> <li>2. Implementação de treino de competências ao nível da realização de entrevistas de emprego</li> <li>■ Avaliação da eficácia das ações implementadas (ver anexo 1 - PMC 2015)</li> </ul>

*Suzete Pestana*  
*Lybilla*

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	1.4. Assegurar o funcionamento do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)	Revisão e melhoria do SGQ de acordo com o referencial EQUASS Assurance	% de documentos revistos com a participação dos colaboradores	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Revisão, e sempre que necessário actualização de documentos e procedimentos.</li> </ul>
	1.5. Contribuir para a capacitação dos clientes	Realização Espaço In/Formação OED	Nº de ações realizadas	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Realização de levantamento de necessidades;</li> <li>■ Planeamento e calendarização da ação definindo responsáveis da equipa pela sua organização/dinamização;</li> <li>■ Implementação da ação;</li> <li>■ Avaliação da ação.</li> </ul>
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.	<p>Nº de reuniões realizadas</p> <p>Percentagem de aumento de ações propostas por clientes inseridas em Plano de Melhoria Contínua de 2016</p> <p>[(Nº de Ações propostas por clientes inseridas em PMC de 2015 / Nº de Ações propostas por significativos inseridas em PMC de 2014) – 1] x 100</p>	<p>≥2</p> <p>≥ 30%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Realizar semestralmente reuniões de Focus-groups, incentivando a participação dos clientes, para avaliação e planeamento da OED.</li> <li>■ Análise e discussão em reuniões de equipa das sugestões apresentadas e sua introdução em Plano de Melhoria Contínua</li> </ul>

*Sua Pestana*  
*lyalla*

Objetivos Gerais	Objetivos Específicos	Resultados	Indicadores e Métrica	Meta	Ações a desenvolver
3. Assegurar o envolvimento dos colaboradores no processo de melhoria contínua	3.1. Proporcionar uma participação ativa dos colaboradores nas dinâmicas de melhoria da OED	Inovação da intervenção da OED através da participação ativa dos seus colaboradores;	% de colaboradores envolvidos em Ações de Melhoria Contínua  Nº de colaboradores envolvidos/Nº total de colaboradores x 100	≥ 80%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Implementar as ações de melhoria com a participação dos colaboradores.</li> <li>■ Monitorizar semestralmente o nº de colaboradores envolvidos.</li> <li>■ Análise da satisfação dos colaboradores com a sua participação nas dinâmicas de melhoria em reuniões de equipa.</li> </ul>
4. Sensibilizar grandes empresas e decisores intermédios e de topo para a integração profissional da pessoa com deficiência	4.1. 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"> <li>■ Escolha de empresas;</li> <li>■ Marcação de reuniões;</li> <li>■ Realização de reuniões;</li> <li>■ Realização de relatório da reunião.</li> </ul>

*S. Pestano*  
*Lyella*



**OE 3** Promover a imagem institucional, através da otimização e atualização das estratégias de comunicação, aumentando a notoriedade junto da sociedade.

Objetivos Gerais	Objetivos Específicos	Resultados	Indicadores e Métrica	Meta	Observações
5. Fortalecer a imagem da OED procurando aumentar a sua notoriedade e difundir os seus valores na sociedade.	5.1. Colaborar na edição da newsletter /site da Fundação LIGA	Aumento do conhecimento sobre as atividades desenvolvidas	Nº de notícias elaboradas para a newsletter /site	≥ 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Selecionar e elaborar a informação com a equipa</li> <li>■ Divulgar a informação sobre as atividades da OED</li> </ul>

 *Sine Pastore*  
*Lyella*

### 3.2. Ação Corrente

No âmbito das atividades 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 3 anos e os dos primeiros 9 meses de 2014.

De uma forma geral as metas propostas mantêm-se iguais às do ano transato, com algumas exceções que passamos a referir: o número de *inscrições*, de *informação individual*, de *clientes em Apoio à Colocação* e de *reuniões de apresentação* da OED (reuniões de prospecção) que, pela análise dos resultados do período acima referido, justificam uma alteração para um valor inferior; o número de *ofertas de emprego* angariadas e de *colocações profissionais* conseguidas que, pelo contrário, justificam um ligeiro aumento; também no que respeita ao *Acompanhamento Pós Colocação* aumentámos as metas de forma a considerar o apoio da OED ao enclave da Biblioteca Nacional, conforme solicitação do IEFP.

 *Silvia Pestana*  
*Yulla*

Indicadores de Desempenho	Metas para 2015
<b>Intervenção com Pessoas com Deficiência</b>	
- Inscrição	90
- Contacto (pessoal, telefónico, carta)	a)
- Informação Individual	85
- Atualização Informação Individual	a)
- Avaliação Funcional	30
- Encaminhamento	a)
- Nº de clientes abrangidos no Espaço In/Formação OED	44
<b>Contactos com Empregadores:</b>	<b>7545</b>
- Telefónico, email, etc.	7000
- Reunião de apresentação	270
- Mediação	275
<b>Ofertas de Emprego</b>	<b>50</b>
<b>Entrevista de Emprego</b>	<b>110</b>
<b>Envio de Curricula:</b>	<b>2387</b>
- 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)
<b>Colocações</b>	<b>48</b>
<b>Acompanhamentos em Posto de Trabalho (via):</b>	<b>518</b>
- Empresa	250
- Trabalhador	208
- Família	60
<b>Contactos com Centros de Formação Profissional e outros</b>	a)
<b>Contactos com Centros de Emprego</b>	a)
<b>Nº de clientes em Avaliação e Orientação Profissional/ano</b>	<b>114</b>
<b>Nº de clientes em Apoio à Colocação/ano</b>	<b>250</b>
<b>Nº de clientes em Acompanhamento em Posto de trabalho/ano</b>	<b>80</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 fatores não controláveis pela Organização

 *Sara Pestana*  
*Lyella*

## 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
<b>Total de Colaboradores</b>		<b>10</b>	

*Yane Pestana*  
*Lyella*

#### 4. 1. 2. Externos

Tal como no ano transato, 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, bem como para as avaliações psicossociais e entrevistas de emprego, sempre que se considere necessário.

#### 4. 2. Financeiros

Para análise deste ponto recomenda-se a consulta detalhada do orçamento previsto para 2015.

 Sónia Pestano  
lyella

## 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
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 de Melhoria Implementadas	Análise trimestral das ações implementadas	Coordenadora	
1.4	% de documentos revistos com a participação dos colaboradores	Análise semestral dos registos dos colaboradores	Coordenadora	
1.5.	Nº de ações realizadas (espaço In/formação OED)	Análise mensal dos registos dos colaboradores	Coordenadora	
2.1	Nº de sessões focus-group com clientes % aumento de ações propostas por clientes inseridas em Plano de Melhoria Contínua de 2015	Análise semestral dos registos das reuniões com os clientes Análise trimestral das atas de reuniões de equipa	Coordenadora	
3.1	% de colaboradores envolvidos em ações de Melhoria Contínua	Análise semestral do nº de colaboradores envolvidos	Coordenadora	

*Sónia Pestana*  
*Isabella*

Nº	Descrição	Especificação	Responsável	Registo
4.1	Nº de reuniões de prospeção com decisores intermédios e de topo com grandes empresas	Análise mensal dos registos dos colaboradores	Coordenadora	Ficha de Registo da Monitorização do Plano de Atividades
5.1	Nº de notícias elaboradas para a newsletter /site	Análise semestral das notícias elaboradas	Coordenadora	

## 6. Calendarização das Atividades

A ação corrente da OED decorrerá de 2 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2015, 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.

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

  
Sora Pereira  
Lisboa

	Meses											
	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.
<b>Avaliação de satisfação dos clientes</b>												
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
<b>Realização do Espaço In/Formação OED</b>	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	
<b>Realização de sessões focus-group com clientes</b>						X					X	
<b>Avaliação de satisfação dos parceiros</b>												
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

  
Sara Pestana  
Lisboa



Anexo 1  
Plano de Melhoria Contínua

  
Sara Pestana  
Lisboa

### Plano de Melhoria Contínua (PMC)

Âmbito	Ações Previstas	Indicadores e Métrica	Meta	Responsáveis	Cronograma											
					J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Prestação de serviços aos clientes	1. Implementação de uma nova dinâmica de participação de clientes no processo de prospeção (experiência piloto)	Nº de clientes envolvidos  % de clientes que aumentaram as suas competências nesta área	≥30  ≥ 60%	Prospetoras de Emprego e Coordenação	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	2. Implementação de treino de competências ao nível da realização de entrevistas de emprego	Nº de clientes envolvidos  % de clientes que aumentaram as suas competências nesta área	≥15  ≥ 60%	Técnicas de Mediação e Coordenadora	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Nota: as ações de melhoria que integram o PMC 2015 resultaram de diversas fontes de avaliação da OED, designadamente: reuniões com os clientes; sugestões de clientes; inquérito anual de satisfação dos clientes; reuniões de equipa.

*Carla*  
*Sara Pereira*  
*Lyolla*

Anexo 2  
Orçamento

*Sara Pereira*  
*lps*