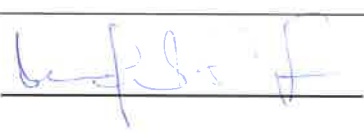




RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2015

| | | |
|--|--|---|
| Elaboração 10.02.2016 | Coordenação do Programa/Serviço | Sane Pastore |
| Aprovação <u>15/2/2016</u> | Conselho de Administração da Fundação LIGA |  _____ _____ _____ |

INDÍCE

| | |
|---|----|
| Introdução | 4 |
| 1. Caracterização de Clientes | 6 |
| 2. Resultados alcançados | 9 |
| 2.1 Ação corrente | 13 |
| ▪ Resultados dos indicadores de desempenho relativos a clientes | 13 |
| ▪ Envolvimento e Participação dos Clientes | 13 |
| ▪ Avaliação da Qualidade dos Serviços | 16 |
| ▪ Resultados dos indicadores de desempenho relativos a outras Partes Interessadas | 19 |
| ▪ Resultados dos indicadores de desempenho relativos ao Processo Chave | 20 |
| ▪ Barreiras ao Acesso e à Continuidade dos Serviços Prestados | 26 |
| 2.2 Ação estratégica | 28 |
| 3. Caracterização dos Clientes Integrados e Análise das Colocações | 32 |
| 4. Recursos | 36 |
| 4.1 Humanos | 36 |
| 4.2 Financeiros | 37 |
| 5. Nota final | 38 |

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 2015 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 2015 e a sua comparação com os objetivos estabelecidos no respetivo Plano de Atividades.

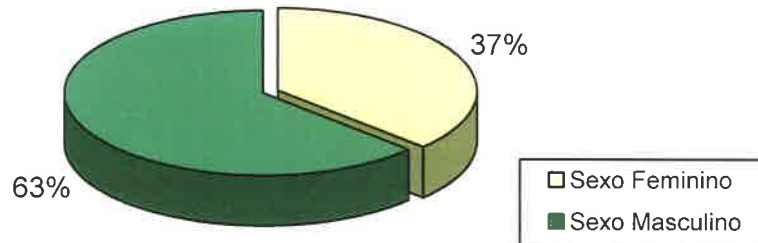
Em 2015 o grau de execução dos objetivos do Plano de Atividades da OED foi claramente positivo tendo atingindo os 96%.

Sara Pestana
10/1/15

1. Caracterização dos Clientes

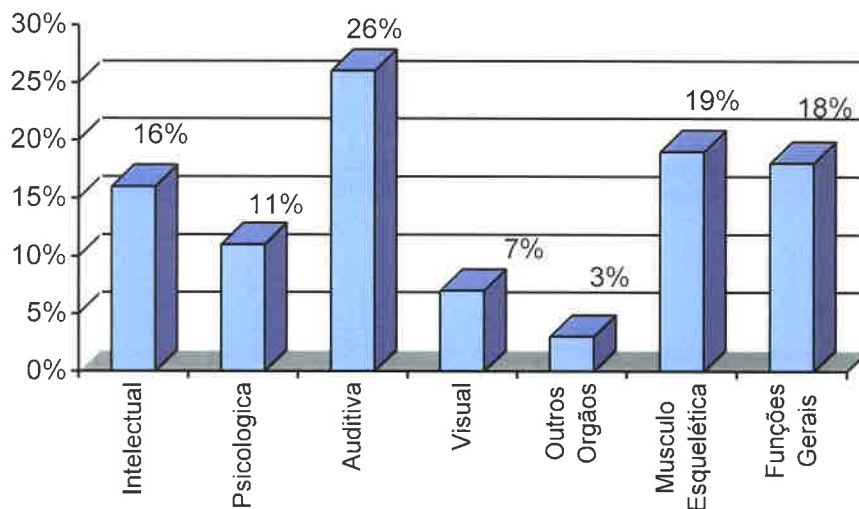
No ano de 2015, a OED abrangeu 282 pessoas com deficiência, sendo a maioria do sexo masculino, representando 63% do total, e os restantes 37% do sexo feminino.

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 (26%) seguida da músculo-esquelética (19%) e das limitações ao nível das funções gerais (18%). Contudo, assistimos face ao ano transato a um aumento significativo de pessoas com deficiência intelectual (9% em 2014 e 16% em 2015).

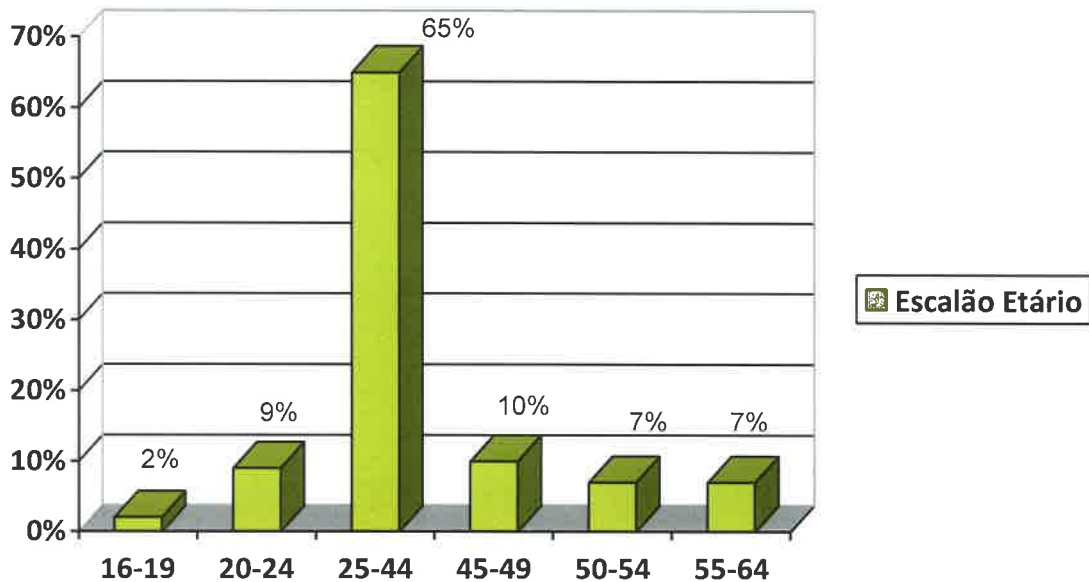
**Distribuição Percentual da População por Condição de Funcionalidade
Alterações das Funções e Estruturas do Corpo**



Sebastião Pereira
[Handwritten signature]

Relativamente aos escalões etários a percentagem mais significativa, 65%, corresponde aos clientes com idades compreendidas entre os 25 e os 44 anos, havendo uma redução significativa nos outros escalões, tal como nos anos transatos.

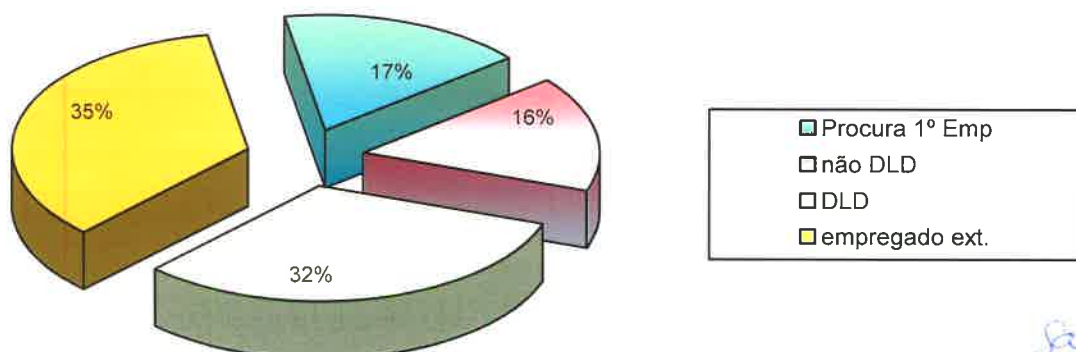
Distribuição Percentual da População por Escalão Etário



Como podemos verificar no gráfico seguinte, e pela primeira vez desde há muitos anos, a maioria dos clientes no final do ano, encontra-se em situação de emprego (35%), seguindo-se logo a categoria de Desemprego de Longa Duração (DLD), com 32%.

Os clientes à procura do 1º emprego e não DLD representam 17% e 16%, respetivamente.

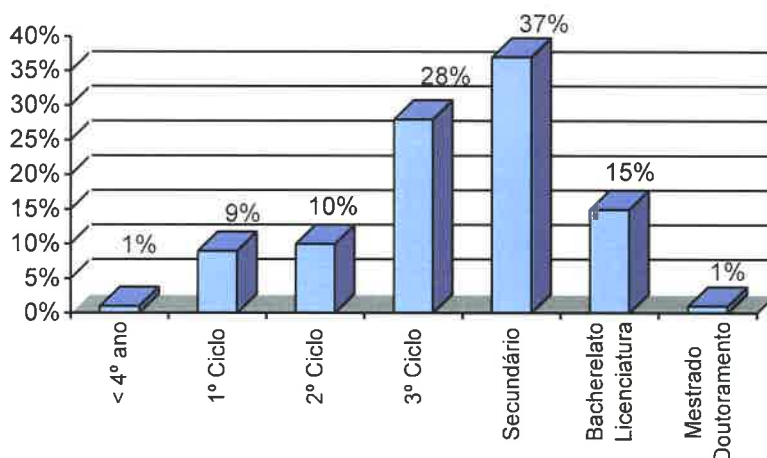
Distribuição Percentual da População por Situação Face ao Emprego



Sara Pereira
7/40

No que diz respeito às habilitações académicas, a maioria dos clientes (37%) completou o Ensino Secundário; 28% 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.

Sac Pereira
MJK

2. Resultados Alcançados

2015 EM IMAGENS



João Martins

Administrativo na Fábrica do Empreendedor



Vicky Gokaldas

Operador de registo de dados na TB Files



Gorete Fernandes

Costureira em A Fábrica dos Chapéus



Manuel Esteves

Operador de Jardinagem na *Perene, SA*



Rui Canelas

Operador de Produção na *Macal – Manuel Amaro Caetano, Lda*



Sessão Comemorativa dos 25 anos da OED

16 Julho

Sessão de Abertura



Sessão Comemorativa dos 25 anos da OED

16 Julho

Assinatura da revisão e reformulação do acordo de cooperação firmado em 1990 entre a Fundação LIGA, a Câmara Municipal de Lisboa e o Instituto do Emprego e Formação Profissional



Sessão Comemorativa dos 25 anos da OED

16 Julho

Homenagem aos Empregadores



Sessão Comemorativa dos 25 anos da OED

16 Julho

Dueto do *Plural_Companhia de Dança*



Sessão Comemorativa dos 25 anos da OED

16 Julho

OED - 25 anos a Criar Oportunidades de Emprego
Apresentação de Resultados



Sessão Comemorativa dos 25 anos da OED

16 Julho

Porto de Honra

2.1. Ação Corrente

■ Resultados dos indicadores de desempenho relativos a clientes

| Indicadores | Meta | Realizado |
|---|------|-----------|
| Média mensal de clientes | 170 | 162 |
| Nº de novos clientes admitidos | 90 | 108 |
| Nº de pedidos de admissão admissíveis | a) | 112 |
| Nº de pedidos de admissão não admissíveis | a) | 18 |

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 2015 a OED atendeu um total de 106 pessoas em ações de informação/avaliação, 186 em apoio à colocação e 104 em acompanhamento pós colocação, tendo prestado apoio em média a 162 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 | 97% |
| Taxa de objetivos de autodeterminação e cidadania /direitos incluídos no PI do Cliente | 92% |
| Indicadores de Empowerment | |
| Nº de participações de clientes em atividades de empowerment | 200 |
| Grau de satisfação global dos clientes com as práticas de empowerment | 91% |

| Indicadores da Participação em Planeamento e Avaliação do Programa | |
|---|---|
| Nº de sugestões apresentadas por clientes | 4 |
| Nº de clientes que apresentaram sugestões | 3 |
| Nº de reclamações apresentadas por clientes | 0 |
| Nº de clientes que apresentaram reclamações | 0 |
| 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.

97 % 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 92% dos objetivos definidos em Plano Individual se relacionavam com a autodeterminação e cidadania/direitos.

A maioria das expetativas dos nossos clientes refere-se à integração no mercado de trabalho e são referidas as seguintes necessidades: “quero estar ocupado, contribuir com o que aprendi para a melhoria da sociedade e ter independência...estou há muito tempo parado em casa e quero sentir-me útil... quero sentir-me útil à sociedade e cumprir a minha vocação na área administrativa... encontrar um trabalho que me permita ganhar dinheiro e ao mesmo tempo adquirir outras experiências profissionais... preciso de trabalhar porque não quero estar dependente dos meus pais... preciso de praticar tudo o que aprendi... preciso de ganhar o salário para o meu futuro... não gosto de estar parada sem trabalho... ajuda, acompanhamento, suporte e apoio na procura de emprego...arranjar trabalho sustentável e fidedigno com o ponto de vista de segurança, empregabilidade e progressão... preciso de ganhar dinheiro para ajudar nas despesas da casa onde vivo... quero conhecer novas pessoas e estar ocupado de forma útil... ganhar dinheiro para ter uma qualidade de vida melhor... sentir-me profissionalmente ativo e integrado na sociedade...continuar a conhecer

novas pessoas... consolidar conhecimentos adquiridos e ganhar novos conhecimentos e competências... realização pessoal... evoluir profissionalmente... ser ativa e participante na sociedade... ser economicamente autónoma... necessidades financeiras, permitindo-me adquirir capacidade financeira para sair de casa dos meus pais, em segundo lugar a necessidade de valorização pessoal com o intuito de ser alguém que esteja realizado profissionalmente”.

Salientamos ainda a participação de 200 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 (este último, com maior relevo este ano, considerando as propostas de ações de melhoria contínua de alguns clientes). A percentagem de clientes satisfeitos e muito satisfeitos com as práticas de empowerment foi de 91%.

Igualmente a participação no planeamento e avaliação da OED assume um papel relevante no envolvimento dos clientes. A este nível verificamos que 3 clientes apresentaram 4 sugestões no âmbito do Processo de Gestão de Sugestões e Reclamações da Fundação LIGA, não tendo existido nenhuma reclamação:

- A OED deveria estar inserida nas redes sociais (Facebook, Twitter) de forma a chegar a mais pessoas e empresas.
- “Existir no site do IEFIP uma ligação para o site da OED que poderá ser usada para as empresas poderem fazer uma oferta de emprego para as pessoas com deficiência”.
- “Existir no site do IEFIP informações e um link para a OED para que as pessoas com deficiência desempregadas possam ficar a conhecer a existência deste serviço e procurá-lo”.
- Mudar os sofás que estão na receção da OED, pois estes são muito baixos e por isso não são ajustados 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 2016.

■ 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 65 clientes cujos processos, no momento de aplicação dos questionários (Julho a Setembro de 2015), 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 sei’. 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 2 questões finais sobre a sua predisposição para recomendar os serviços do Programa OED e os serviços da Fundação LIGA.

Comparativamente ao questionário aplicado nos anos anteriores foram retiradas algumas questões, que pareciam estar de algum modo repetidas, e simplificada a linguagem de outras. Foi ainda introduzida uma questão sobre o grau de satisfação global com os profissionais da OED.

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 'satisfeito e muito satisfeito', registando-se percentagens muito pequenas nas categorias avaliativas de menor satisfao ('nada ou pouco satisfeito'). Constatamos igualmente que, comparativamente ao ano anterior, se verifica um aumento da percentagem de clientes muito satisfeitos nalgumas questões.

O desempenho técnico dos profissionais, a adequabilidade da linguagem, a forma como estes se relacionam com os clientes e o respeito pela sua privacidade assumiram neste contexto, um especial destaque positivo (com 81,5%, 80%, 78,5% e 78,5% de clientes muito satisfeitos, respetivamente).

De salientar também que 92,3% dos clientes inquiridos se consideram satisfeitos e muito satisfeitos com a melhoria que os serviços da OED representam na sua qualidade de vida, verificando-se um ligeiro aumento face a 2014 (87,8% de clientes satisfeitos e muito satisfeitos).

De uma forma geral, 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 e 96,9% em 2015. Neste sentido, a quase totalidade dos clientes inquiridos em 2015 recomendam os serviços da OED (96,9%).

Os restantes resultados deste inquérito estão descritos em relatório próprio.

Taxa de Execuo dos planos Individuais

A qualidade dos serviços entre outros aspetos  também medida pela taxa de execuo dos planos individuais. Os objetivos definidos para cada cliente constam no Plano Individual e o seu grau de execuo, contabilizados os objetivos alcançados e os emergentes, foi de 79%.

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 2015 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% | 0% | 53,4% | 27,4% | 19,2% | 0% | 100% |
| Inclusão Social | 0% | 2% | 54,8% | 28,8% | 14,4% | 0% | 100% |
| Bem-estar | 0,7% | 5,5% | 47,9% | 32,9% | 12,3% | 0,7% | 100% |

Como podemos verificar a maioria das respostas situa-se na categoria ‘quase na mesma’, embora se somarmos as categorias ‘um pouco melhor’ e ‘muito melhor’ as percentagens são também significativas.

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 (32% dos clientes atendidos em 2015 são/eram desempregados de longa duração, à semelhança de 2014 em que representavam 34% do universo global).