

Lisboa
Grande
Porto



RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2017

Elaboração 09.02.2018	Coordenação do Programa/Serviço	<i>João Pestano</i>
Aprovação 14.02.2018	Conselho Executivo da Fundação LIGA	<i>Gonalo Solla</i>

ÍNDICE

Introdução	4
1. Caracterização de Clientes	5
2. Resultados alcançados	8
2.1 Ação corrente	12
▪ Resultados dos indicadores de desempenho relativos a clientes	12
▪ Envolvimento e Participação dos Clientes	12
▪ Avaliação da Qualidade dos Serviços	14
▪ 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	23
2.2 Ação estratégica	24
3. Caracterização dos Clientes Integrados e Análise das Colocações	30
4. Recursos	32
4.1 Humanos	32
4.2 Financeiros	33
5. Nota final	34
Anexo	36

Introdução

*Lisboa
si
Pessoas*

A OED – Operação de Emprego para Pessoas com Deficiência resulta de um protocolo, estabelecido em 1990, entre a atual Fundação LIGA, a Câmara Municipal de Lisboa (CML), e o Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP).

Atua, desde o seu início, no apoio à inserção profissional de pessoas com deficiência, contribuindo para o aumento da sua empregabilidade em domínios diversos da economia.

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

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 2017 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 2017 e a sua comparação com os objetivos estabelecidos no respetivo Plano de Atividades.

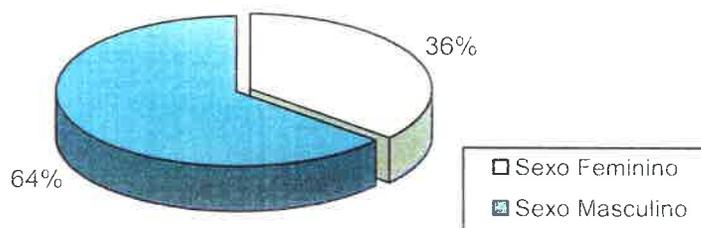
Em 2017 o grau de execução dos objetivos do Plano de Atividades da OED foi claramente positivo tendo atingindo os 99%.

*Marta
Sara
Pedro*

1. Caracterização dos Clientes

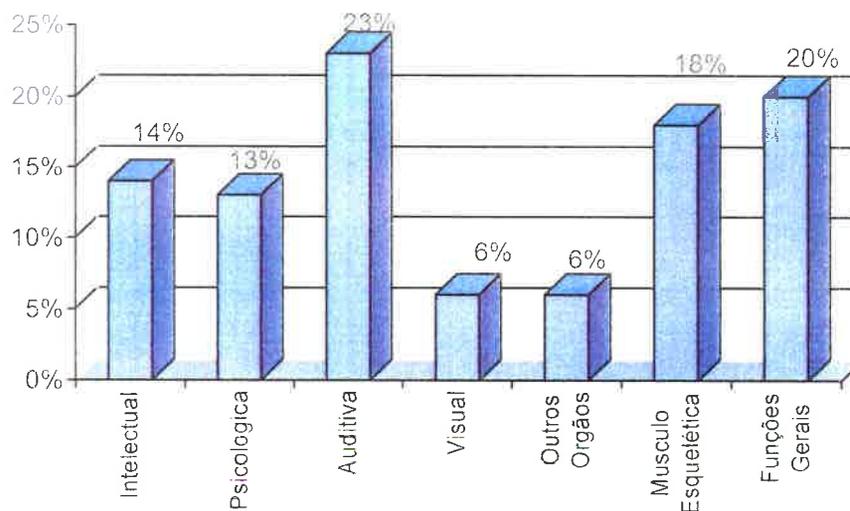
No ano de 2017, a OED abrangeu 288 pessoas com deficiência, sendo a maioria do sexo masculino, representando 64% do total, e os restantes 36% do sexo feminino.

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 (23%) seguida das limitações ao nível das funções gerais (20%) e da músculo-esquelética (18%).

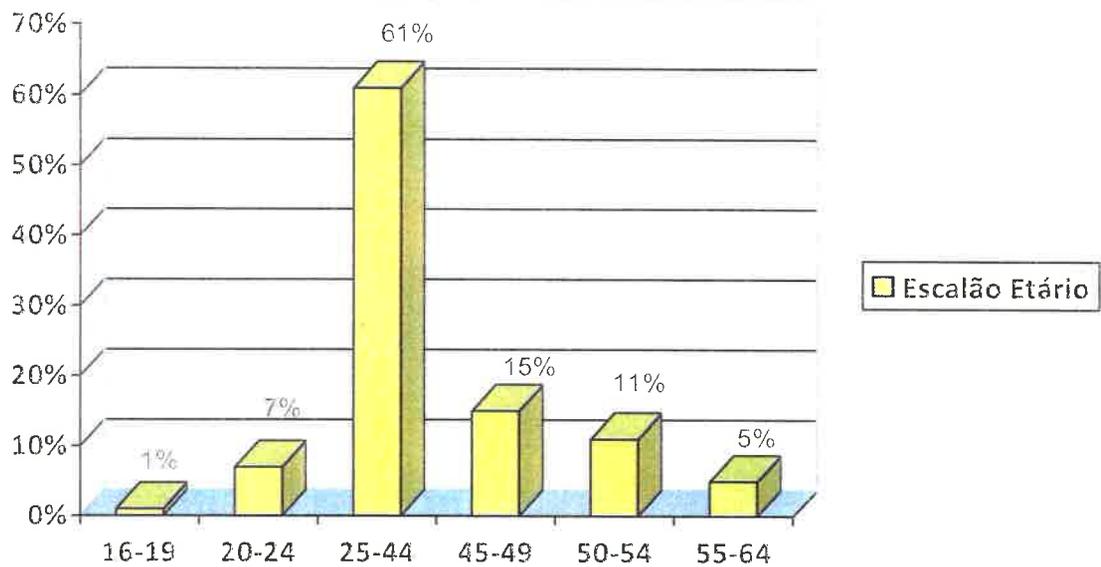
Distribuição Percentual da População por Condição de Funcionalidade
Alterações das Funções e Estruturas do Corpo



Relativamente aos escalões etários a percentagem mais significativa, 61%, 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.

Handwritten notes:
L. Lisboa
L. Lisboa
L. Lisboa

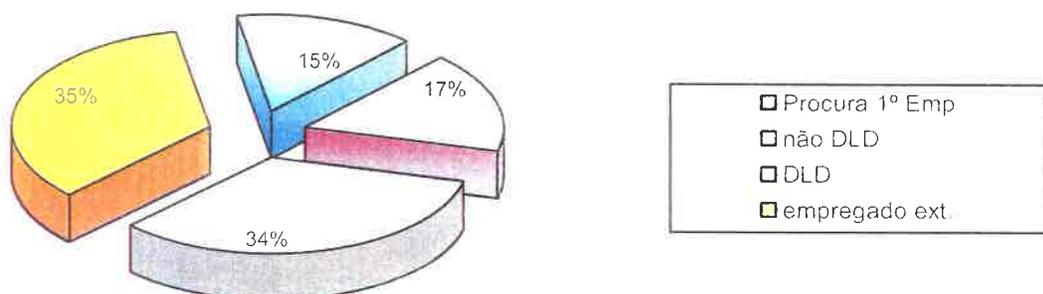
Distribuição Percentual da População por Escalão Etário



Como podemos verificar no gráfico seguinte, a maioria dos clientes no final do ano, encontra-se empregado com 35%, seguindo-se logo a situação de desemprego de longa duração, com 34%.

Os clientes à procura do 1º emprego e não DLD representam 15% e 17%, respetivamente.

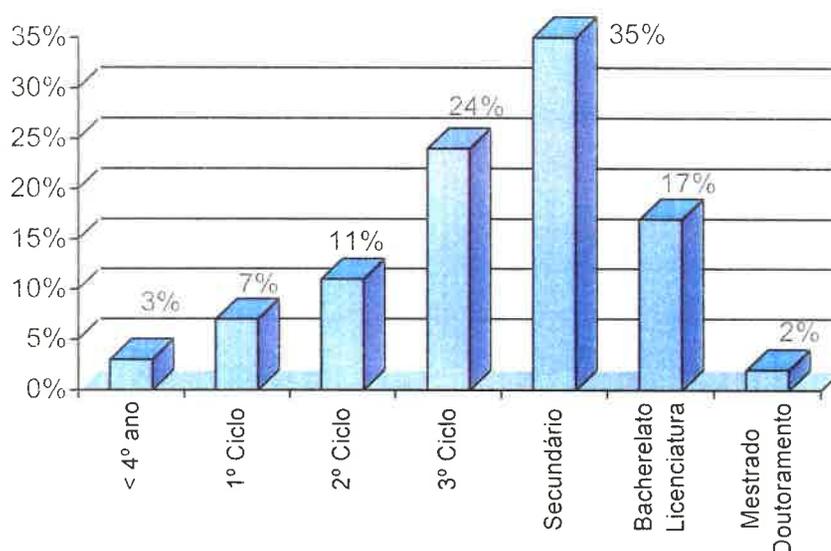
Distribuição Percentual da População por Situação Face ao Emprego



*Marta
Fernanda
Pereira*

No que diz respeito às habilitações académicas, a maioria dos clientes (35%) completou o Ensino Secundário; 24% 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

2017 EM IMAGENS



Sara Duarte

Farmacêutica na *Farmácia Sacoor*



Susana Sebastião

Auxiliar de Serviços Gerais na *Saídos da Casca - Oriente*

Lybelle
Carmen
Teresa



João Martins

Administrativo na *Amarelo e Prata – Arquitetura e Construção*



Luis Spencer

Operador de Produção na *Artisani*



Susete Pires

Empregada de Limpeza no *Arigato*

Marta
Sara
7258



Patricia Gaspar

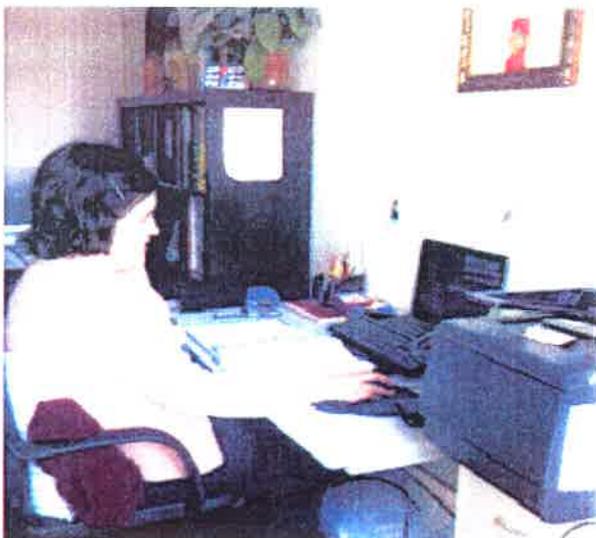
Auxiliar de Serviços Gerais no *Externato Santa Francisca*



Sandra Falcão

Engomadeira na *Engomadoria Deixa o Amor Passar*

Lyndell
Soc
2018



Cristina Almeida

Administrativa de Contabilidade na
Microptions, Lda.



Acompanhamento pós-colocação
do Sérgio Fernandes integrado,
como Repositor na Robert Mauser
Lda.



Espaço In/Formação OED

Handwritten notes in blue ink: "SCE" and "RETA" with a signature above.

2.1. Ação Corrente

■ Resultados dos indicadores de desempenho relativos a clientes

Indicadores	Meta	Realizado
Média mensal de clientes	170	184
Nº de novos clientes admitidos	80	104
Nº de pedidos de admissão admissíveis	a)	106
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 2017 a OED atendeu um total de 115 pessoas em ações de informação/avaliação, 189 em apoio à colocação e 198 em acompanhamento pós colocação, tendo prestado apoio em média a 184 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	98%
Taxa de objetivos de autodeterminação e cidadania /direitos incluídos no PI do Cliente	84%
Indicadores de Empowerment	
Nº de participações de clientes em atividades de empowerment	135
Grau de satisfação global dos clientes com as práticas de empowerment	95%
Indicadores da Participação em Planeamento e Avaliação do Programa	
Nº de sugestões apresentadas por clientes	4
Nº de clientes que apresentaram sugestões	6
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	3

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.

98 % 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 84% 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: “... estabilidade financeira, melhorar o meu desempenho profissional, ter ordenado, estar ocupada e obter conhecimentos; ganhar dinheiro para organizar a minha vida, ser reconhecida no meu trabalho; ganhar autonomia financeira para poder ser mais independente e melhorar e desenvolver algumas competências, espero conseguir arranjar trabalho na minha área de formação com a ajuda da OED; espero que a OED me ajude a encontrar empresas que queiram contratar-me para um emprego ou estágio; obter experiência em local de trabalho, ter autonomia e independência financeira; orientação na procura ativa de emprego, formação e apoio ao longo do processo de procura de emprego; atividade profissional que permita fazer face às despesas mensais; realização pessoal; melhoria da autoestima; estar ocupado, potenciar as minhas virtudes; sentir-me útil na sociedade; orientação na procura de emprego; encontrar o emprego...”

Salientamos ainda a participação de 135 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 95%.

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 6 clientes apresentaram

Mello
Sérvio
Pestun

4 sugestões. As sugestões foram: a OED desenvolver cursos de formação de curta duração, como por exemplo informática e línguas, a OED criar empresas que pudessem empregar pessoas com deficiência, a OED ter transporte próprio para as pessoas que tem dificuldade em deslocar-se e alargar a OED a outras zonas do país, sem ser apenas Lisboa.

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 13 clientes, e das quais foram recolhidas algumas propostas de melhoria que deverão ser analisadas e se possível, integradas em Plano de Melhoria Contínua de 2018.

■ 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 (novembro e dezembro de 2017) 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.

Como sùmula da avaliação realizada no conjunto dos itens do questionário, verifica-se que a maioria dos clientes assinalou as suas respostas nas categorias 'satisfeitos e muito satisfeito', registando-se percentagens muito pequenas nas categorias avaliativas de menor satisfação ('nada ou pouco satisfeito').

O conhecimento dos Direitos e Deveres dos clientes, bem como a Integridade física, mental, moral e material dos clientes (sinto-me seguro quando estou na OED) totalizam 100% de clientes satisfeitos e muitos satisfeitos. O conhecimento sobre os objetivos, as regras e as atividades da OED, a forma como os profissionais se relacionam com os clientes e o grau de satisfação global com os profissionais da OED assumiram também um destaque muito positivo, com 98,5% de clientes satisfeitos e muitos satisfeitos. Destacamos ainda o desempenho técnico dos profissionais com 97% de clientes satisfeitos e muitos satisfeitos.

De salientar também que 89,2% 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 satisfação 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, 98,7% em 2016 e 98,4% em 2017. Constatamos igualmente que 95,4% dos inquiridos em 2017 recomendariam os serviços da OED.

Os restantes resultados deste inquérito estão descritos em relatório próprio.

Apêndice
Resumo

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 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.

Quando inquiridos com a questão: “os serviços que recebo ajudam-me a viver melhor (qualidade de vida) ” 48% dos clientes consideraram-se muito satisfeitos e 42% satisfeitos, totalizando os 90%.

Também nas sessões de focus group alguns testemunhos referem a importância do trabalho desenvolvido pela OED: “...ajuda a que me sinta uma pessoa mais apta com qualidades; valorização, motivação a nível pessoal e psicológico; já tinha tentado arranjar mas sem sucesso e entra-se numa fase de desânimo; a OED é importante porque incute mais motivação; é importante ter objectivos de procura de emprego e uma abordagem na motivação... ser um serviço mediador é uma mais valia a todos os sentidos, fazer ver que as pessoas com deficiência podem trabalhar... o acompanhamento dado pela OED... é muito importante motivar as pessoas a não desistirem; deixei de fazer candidaturas espontâneas sem ser pela OED porque me deixava muito deprimido...”

■ 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 2017 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 2016 e outubro de 2017, 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. 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 18 questionários enviados foram devolvidos 10, que corresponde a uma taxa de resposta de 56%.

Relativamente ao grau de satisfação global da parceria verificamos uma estabilização dos resultados que já eram de extrema satisfação: 100% de empresários inquiridos revelaram-se satisfeitos e muito satisfeitos entre 2010 e 2016, sendo que em 2017 todos os parceiros se consideraram muito satisfeitos.

Salientamos também, o facto de não existirem avaliações de nível inferior (nada satisfeito, pouco satisfeito).

A simpatia e cordialidade dos profissionais da OED, os seus conhecimentos no âmbito da atividade desenvolvida a clareza e objectividade do discurso, a disponibilidade para a partilha de objetivos, estratégias e monitorização da intervenção, o cumprimento das ações definidas pelas partes envolvidas e a informação prestada perante dúvidas 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).

Handwritten notes in the top right corner, including the name "Marta" and some illegible scribbles.

Ação	Metas 2017	Ano	Total - Previsto	Realização
Intervenção com Pessoas com Deficiência				
- Inscrição	80	82	2	103%
- Contacto (pessoal, telefónico, carta)	a)	2226		
- Informação Individual	75	80	5	107%
- Atualização Informação Individual	a)	24		
- Avaliação Funcional	20	27	7	135%
- Encaminhamento	a)	13		
- Espaço In/Formação OED	40	40	0	100%
- Apoio na Consulta de Anúncios	a)	521		
Contactos com Empregadores:	7545	6955	-590	92%
- Telefonemas, e-mails, cartas e faxes	7000	6313	-687	90%
- Reunião de apresentação	230	223	-7	97%
- Mediação	315	419	104	133%
Ofertas de Emprego	60	73	13	122%
Entrevista de Emprego	110	110	0	100%
Envio de Curricula:	2300	2812	512	122%
- Respostas a anúncios	2000	2393	393	120%
- Resposta a Oferta de Emprego	300	419	119	140%
- Candidaturas Espontâneas	a)	0		
"Feed-back" de resposta a anúncio	a)	24		
Observação e Análise de Posto de Trabalho	a)	2		
Adaptação de Posto de Trabalho	a)	0		
Colocações, tendo por base:	50	50	0	100%
- Prospecção		15		
- Anúncio		9		
- Contacto da Iniciativa do Empregador		2		
- Empresas que já contrataram com o apoio da OED		22		
- Instalação por conta própria		0		
- Oferta de Outras Instituições/Centro de Emprego		1		
- Divulgação entre Empregadores		1		
Acompanhamentos em Posto de Trabalho (via):	530	809	279	153%
- Empresa	250	329	79	132%
- Trabalhador	220	440	220	200%
- Família	60	40	-20	67%
Contacto com Centros de Formação Prof. e outros	a)	126		
Contacto com Centros de Emprego	a)	21		
Numero de Clientes atendidos, em Informação/Avaliação	95	115	20	121%
Numero de Clientes atendidos, em Apoio à Colocação	200	189	-11	95%
Numero de Clientes atendidos, em Acomp. Pós Colocação	85	98	13	115%
Nº de Clientes atendidos b)	300	288	-12	96%
				111%

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 de nº de pessoas atendidas por mês

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



No ano de 2017 a taxa média de execução física da atividade corrente da OED foi claramente positiva (ver tabela abaixo), tendo atingido 111% (em 2016 e 2015 foi de 126% e 103%, respetivamente).

É de realçar que quase a totalidade dos indicadores de desempenho apresentou uma taxa de execução superior a 100%.

Com uma execução mais baixa, mas ainda assim de 92% estão os contactos com os empregadores. Relativamente a este indicador não se atingiu a meta proposta pelo facto de uma prospetora de emprego ter estado ausente de janeiro a maio, por se encontrar de licença de maternidade. No entanto, o valor atingido foi bastante elevado tendo correspondido a um esforço acrescido do trabalho de prospecção.

Relativamente ao número de acompanhamentos em posto de trabalho esta meta foi claramente superada (156%), sendo que diminuíram os acompanhamentos à família (67%) e aumentaram os acompanhamentos aos trabalhadores (200%). Este acompanhamento é realizado pelas gestoras de caso tendo em conta as necessidades demonstradas.

Verificamos ainda uma tendência para uma certa estabilização do número de pessoas atendidas em Apoio à Colocação (186 em 2015 e 2016, e 189 em 2017) bem como o número total de pessoas atendidas ao longo do ano (282 em 2015, 289 em 2016 e 288 em 2017).

Não obstante o esforço de toda a equipa, constatamos que o número de colocações profissionais alcançado, apesar de ter atingido a meta, foi inferior ao dos anos antecedentes, 50 em 2017, 58 em 2016 e 64 em 2015. Verificamos também a diminuição das integrações profissionais que ocorreram ao abrigo das medidas de apoio ao emprego do IEFP (13 em 2017, 18 em 2016 e 36 em 2015).

Gostaríamos ainda de destacar outras ações que se destacaram no ano de 2017. São elas:

Handwritten notes in blue ink, possibly a signature or initials, located in the top right corner of the page.

• Divulgação da OED

- Reuniões de prospeção em grandes empresas, nomeadamente Grupo Jerónimo Martins, Well's, TAP, A Padaria Portuguesa, Hospital da Luz, Anacom, Link Consulting / Grupo Aitec, SUMA, CTT, Grupo Egor, Somague- Hidurbe Serviços, The Phone House, Cepsa, Portugália, Grupo Renascença, O Boticário, Grupo EULEN, Central de Cervejas, Sana Hotels, Affidea/ Euromedic, Samsic Facility, Grupo Ibersol, CML - Departamento de Desenvolvimento e Formação, Domino's Pizza, Capricciosa, Dietimport, Staples, Ikea Alfragide, Eurest Portugal, PWC, GrupoTotalmedia, Cortefiel, Perfumes & Companhia, Choice Car (Grupo Salvador Caetano), Esegur, Intercement/Cimpor, Cerealis, e Tabaqueira;

- Reuniões de divulgação da OED em organizações que contactam com pessoas com deficiência, nomeadamente na universidade Lusófona de Lisboa, Escola Técnica Psicossocial de Lisboa, CINEL, Associação Solidariedade Imigrante, Centro de Desenvolvimento Comunitário da Ameixoeira, CNAI, APC - Associação de Paralisia Cerebral, Escola Profissional Gustave Eiffel, Serviço Pastoral a Pessoas com Deficiência, Unidade Formação Profissional do Centro Hospitalar Psiquiátrico de Lisboa, Movimento Defesa da Vida e APEC;

- Publicação, pela RHonline, de uma entrevista realizada a Graciete Simões e João Magalhães Alves, colaboradores do Banco de Portugal, que falaram sobre a sua experiência na integração profissional de uma pessoa com deficiência e do apoio prestado pela OED (ver anexo).

http://www.rhonline.pt/artigos/recrutamento_e_selecao/2017/03/30/desmistificar-receios-e-preconceitos/

- Participação da OED no evento "Empregabilidade Para Todos", promovido pelo Instituto Nacional para a Reabilitação, em parceria com o Instituto do Emprego e Formação Profissional, o Instituto da Segurança Social e a Casa Pia de Lisboa que decorreu nos dias 5 e 6 de maio na Praça Central do Centro Comercial Colombo.

A OED foi convidada a apresentar uma comunicação onde foi divulgado o trabalho desenvolvido ao longo de quase 27 anos, na promoção do emprego para pessoas com deficiência. No âmbito da mesma, foi salientada a importância do levantamento de necessidades dos clientes, de forma a avaliar e promover as suas competências, e a sensibilização da comunidade empregadora, divulgando boas práticas e resultados

*Marta
Lina
Pinto*

atingidos. Uma integração profissional de sucesso pressupõe um rigoroso processo de recrutamento e selecção, que assegure uma igualdade de oportunidades face a outros candidatos, e que conduza à escolha da pessoa certa para o lugar certo. Para tal é crucial a definição da função a desenvolver e das competências envolvidas, de modo a que a incapacidade não constitua um obstáculo ao pleno desempenho profissional;

- Divulgação da OED pela Associação Portuguesa de Facility Services junto das empresas suas associadas (ver anexo);

- Divulgação do Espaço Informação OED no facebook da Fundação LIGA e no LinkedIn da OED;

<https://www.facebook.com/FundacaoLIGA.paginaoficial/posts/1217223071716396>

<https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:6280787361248866304/>

- Reunião com a Delegada Regional de Lisboa e Vale do Tejo do IEFP, no dia 5 de junho, para apresentação mais detalhada da OED;

- Apresentação da OED aos técnicos dos centros de emprego da delegação de Lisboa e Vale do Tejo, afetos à reabilitação. Nesta reunião estiveram também presentes técnicos da delegação e a própria delegada regional. Teve lugar nas instalações do serviço de emprego de Lisboa (Picoas) no dia 22 de junho;

- Divulgação da OED no facebook da Fundação LIGA e no LinkedIn da OED

<https://www.facebook.com/FundacaoLIGA.paginaoficial/posts/1242429885862381>

<https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:6291227614291992576/>

<https://www.facebook.com/FundacaoLIGA.paginaoficial/posts/1302889233149779>

<https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:6317010483828269056>

- Divulgação da OED num direto realizado a partir da Fundação LIGA para o programa "Opinião Pública" da SIC Notícias, no dia 3 de outubro, na sequência da transmissão do episódio "Deficiência e Discriminação" do programa "E Se fosse Consigo". Neste âmbito foi realizada uma entrevista à coordenadora e a uma cliente integrada profissionalmente pela OED.

Apêndice
Soc
Prestar

Esta notícia foi divulgada no facebook da Fundação LIGA e no LinkedIn da OED;

<https://www.facebook.com/FundacaoLIGA.paginaoficial/posts/1326092934162742>

<https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:6333250173522767872>

- Divulgação da OED no Boletim Informativo “Ponto de Vista” da Associação de Retinopatia de Portugal - Edição nº3-Out (ver anexo).

<https://www.facebook.com/retinaportugal/photos/a.867983646628546.1073741832.387807251312857/1528841393876098/?type=3&theater>

Esta informação foi divulgada no facebook da Fundação LIGA e no LinkedIn da OED;

<https://www.facebook.com/FundacaoLIGA.paginaoficial/posts/1349729175132451>

<https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:6337329296167698432>

- Divulgação do linkedin da OED no facebook da Fundação LIGA

<https://www.facebook.com/FundacaoLIGA.paginaoficial/posts/1357948284310540>

- **Participação da OED no plenário da RedEmprega do Vale de Alcântara**, que decorreu no dia 18 de abril no Centro Ismaili de Lisboa. A RedEmprega do Vale de Alcântara reúne hoje cerca de 32 entidades que, em quatro freguesias, se articulam para melhorar os níveis de empregabilidade das populações.
- **Participação na organização da Conferência “Organizações Eficazes: Trabalho Digno e Crescimento Económico”**, no âmbito da Rede Nacional de Responsabilidade Social das Organizações (RSO PT), da qual a Fundação LIGA é um dos membros fundadores, que decorreu no dia 16 de maio, na universidade Lusófona, em Lisboa.
- **Participação no Workshop de Validação de práticas nacionais para a empregabilidade de pessoas com deficiência**, no âmbito do projeto DESIGN - Disabled Employability Signalling, que decorreu no dia 24 de maio na Fundação AFID Diferença. A OED foi validada como uma boa prática para a empregabilidade de pessoas com deficiência, recolhida a nível nacional.

- *Participação no I Fórum da RedEmprega Lisboa*, que teve como objectivo a partilha de experiências entre as diferentes redes de empregabilidade da cidade de Lisboa e decorreu no dia 24 de maio, no Fórum Picoas.
- *Participação no III Fórum Empresas da RedEmprega Vale de Alcântara*, com o tema "A Empregabilidade: Fatores para o sucesso", onde estiveram presentes responsáveis pelos Recursos Humanos de várias empresas tais como Sana Hotel, José de Mello Saúde, Casa da Comida, Salesianos de Lisboa e Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. Este evento decorreu no dia 9 de Junho no Sana Malhoa Hotel.

■ **Barreiras ao Acesso e à Continuidade dos Serviços Prestados**

Em 2017 mantêm-se os constrangimentos já verificados em anos anteriores:

- As melhorias na taxa global de desemprego dos últimos anos não se estenderam às pessoas com deficiência, tendo-se registado inclusivamente, entre 2011 e 2016, um agravamento de 26,7% no número de pessoas desempregadas com deficiência inscritas nos centros de emprego" (Dados do relatório do Observatório da Deficiência e Direitos Humanos (ODDH), apresentado em dezembro de 2017).
- Situação de grave carência económica de muitos dos clientes da OED, que se traduz no facto de algumas necessidades básicas não se encontrarem satisfeitas, pelo que é imprescindível garantir os apoios necessários para que cada um possa continuar o seu processo de procura de emprego (nomeadamente ao nível dos transportes, alimentação e roupa).
- Necessidade de muitas empresas recorrerem aos apoios financeiros do IEFP à contratação, que em muitos casos se constitui como um entrave, uma vez que se trata de um processo bastante moroso e burocrático, levando a que muitas

vezes as entidades empregadoras não possam recorrer a estas medidas e como tal não possam considerar a admissão de novos colaboradores.

- Dificuldade das empresas aceitarem/recorrerem às medidas de contrato de emprego apoiado em mercado aberto, facto que se constitui como um verdadeiro obstáculo à colocação profissional dos nossos clientes com menor capacidade produtiva, que não revelam competências para integração em mercado normal de trabalho.
- Desadequação do perfil de competências dos clientes da OED face às necessidades e expectativas das empresas, nomeadamente pelas baixas qualificações escolares e profissionais e igualmente pela faixa etária, facto que se estende à população em geral, como se verifica nas conclusões da 5ª edição do Hays Global Skills Index 2016, de que Portugal está entre os quatro países com maior desequilíbrio entre as competências que os empregadores procuram e as que os profissionais disponíveis podem oferecer.

2.2. Ação Estratégica

A ação estratégica para 2017 assentou nos objetivos estratégicos *assegurar uma intervenção de qualidade adequada às necessidades das diferentes partes interessadas, manter o nível de participação dos clientes na dinâmica organizacional, assegurar o envolvimento dos colaboradores no processo de melhoria contínua e fortalecer a imagem da instituição procurando aumentar a sua notoriedade e difundir os seus valores na sociedade.*

Em seguida iremos abordar individualmente o resultado alcançado para cada objetivo definido no plano de atividades de 2017.

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

Objetivo geral 1. Assegurar uma intervenção de qualidade adequada às necessidades das diferentes partes interessadas

Objetivos Específicos	Indicadores/ Métrica	Meta	Realizado	Taxa de realização
1.1. Manter o grau de satisfação dos clientes/ significativos com a prestação do serviço	Nº clientes Satisfeitos e Muito Satisfeitos c/ a OED / Nº total de clientes x 100	≥ 80%	98,4%	100%
	Nº clientes Muito Satisfeitos c/ a OED / Nº total de clientes	≥ 60%	64,6%	100%
1.2. Garantir a satisfação elevada dos parceiros (empresas que integraram pessoas com deficiência) com a OED	Nº parceiros satisfeitos e muito satisfeitos c/ a parceria / Nº total de clientes x 100	≥ 90%	100%	100%
	Nº parceiros Muito Satisfeitos c/ a parceria / Nº total de clientes	≥ 85%	100%	100%
1.3. Introduzir ações de melhoria resultantes da avaliação realizada em 2016	Nº de Ações de Melhoria implementadas	3	3	100%
	Grau de eficácia de cada ação / nº de ações de melhoria	≥ 70%	100%	100%
1.4. Assegurar o funcionamento do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)	Nº reuniões realizadas / Nº reuniões previstas x 100	100%	100%	100%
	% de documentos revistos com a participação dos colaboradores	100%	100%	100%

1.5. Contribuir para a capacitação dos clientes através da realização de sessões temáticas- Espaço In/Formação OED - desenvolvidas pela equipa	Nº de ações Espaço In/Formação OED realizadas	10	10	100%
	Nº de clientes envolvidos	≥ 40	40	100%
	% de clientes que obtém uma avaliação de pelo menos 50% na ficha de avaliação da ação (check list de observação).	≥ 80%	100%	100%
1.6. Sensibilização de grandes empresas para a integração profissional da pessoa com deficiência	Nº de reuniões realizadas	≥ 10	38	100%

1.1. Manter o grau de satisfação dos clientes/ significativos com a prestação do serviço

Pela análise das respostas ao Questionário de Avaliação da Satisfação dos Clientes da OED, nomeadamente as respostas à questão “Considerando todos os aspetos anteriormente referidos assinale o seu Grau de Satisfação Global com o Programa / Serviço” verificou-se que a meta foi alcançada conforme o indicado no quadro acima.

1.2. Garantir a satisfação elevada dos parceiros (empresas que integraram pessoas com deficiência) com a OED

Pela análise das respostas ao Questionário de Avaliação da Satisfação dos parceiros da OED, nomeadamente as respostas à questão “Considerando todos os aspetos anteriormente referidos assinale o seu Grau de Satisfação Global com a Parceria ” verificou-se que a meta foi claramente superada conforme o indicado no quadro acima.

1.3. Introduzir ações de melhoria resultantes da avaliação realizada em 2016

No que respeita a este objetivo estavam previstas 3 ações que foram consideradas em Plano de Melhoria Continua:

- Realização de sessões de sensibilização para a procura ativa de emprego e integração no mercado de trabalho, envolvendo na dinamização clientes integrados profissionalmente pela OED – estas sessões ocorreram em julho e novembro.
- Realização de reuniões de divulgação da OED junto dos directores e/ou técnicos dos centros de emprego de Lisboa – foram realizadas 2 reuniões e abrangidos todos os técnicos dos centros de empregos afetos à reabilitação, da Delegação Regional de Lisboa e Vale do Tejo.
- Publicação de notícias/conteúdos/eventos relativos à OED no facebook da Fundação LIGA – foram publicadas 8 notícias relativas ao Trabalho desenvolvido pela OED.

1.4. Assegurar o funcionamento do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)

No que diz respeito a este objetivo, foram revistos com a participação dos colaboradores, todos os documentos que estavam previstos: Plano Individual e Modelo Qualidade de Vida; Política de Confidencialidade; Manual para a Prevenção de Abusos e Promoção do Respeito pela Integridade dos Clientes.

1.5. Contribuir para a capacitação dos clientes através da realização de sessões temáticas- Espaço In/Formação OED - desenvolvidas pela equipa

Tal como previsto, foram realizadas 10 ações do Espaço In/Formação OED, tendo sido abrangidos um total de 40 clientes e todos eles obtiveram uma avaliação superior a 50% na ficha de avaliação da ação (check list de observação).

Pretende-se com a frequência deste espaço a aquisição/desenvolvimento de competências socioprofissionais dos clientes, preparando-os para o processo de procura de emprego, nomeadamente a consulta de anúncios e respetiva resposta, assim como o comportamento na entrevista de emprego.

1.6. Sensibilização de grandes empresas para a integração profissional da pessoa com deficiência

Este objetivo já foi largamente superado, pois a intensificação de contactos com decisores intermédios e de topo de grandes empresas tem-se constituído como uma aposta fundamental da equipa, por continuarmos a considerar que podem apresentar à partida maior sustentabilidade e diversidade nas ofertas de emprego.

Objetivo

geral 2. Manter o nível de participação dos clientes na dinâmica organizacional

Objetivos Específicos	Indicadores/ Métrica	Meta	Realizado	Taxa de realização
2.1. Envolver os clientes nos processos de planeamento e melhoria contínua dos serviços	Nº de sessões focus-group	2	2	100%
	Nº de Ações propostas por clientes inseridas em PMC de 2017 / Nº Total de Ações do PMC x 100	≥ 30%	100%	100%

2.1. Envolver os clientes nos processos de planeamento e melhoria contínua dos serviços

Tendo como objetivo o aumento da participação dos clientes nas atividades de avaliação da OED foram dinamizadas duas sessões de focus group, uma em setembro e outra em Dezembro, que envolveram 7 e 6 clientes, respetivamente. Neste âmbito, foram discutidos aspetos positivos e negativos da OED, bem como sugestões de melhoria, tais como: maior divulgação da OED, não só para as pessoas com deficiência mas para a sociedade em geral, nomeadamente nos meios de comunicação social; realização de mais simulações de entrevista.

No que respeita ao número de ações de melhoria propostas por clientes e inseridas em Plano de Melhoria Contínua, foi atingido o objetivo pois todas elas foram sugeridas por clientes.

Objetivo geral 3. Assegurar o envolvimento dos colaboradores no processo de melhoria contínua

Objetivos Específicos	Indicadores/ Métrica	Meta	Realizado	Taxa de realização
3.1. Proporcionar uma participação ativa dos colaboradores nas dinâmicas de melhoria da OED	Nº de colaboradores envolvidos/Nº total de colaboradores x 100	≥ 80%	100%	100%

3.1. Proporcionar uma participação ativa dos colaboradores nas dinâmicas de melhoria da OED

Este objetivo foi claramente atingido, uma vez que todos os colaboradores da OED estiveram envolvidos em dinâmicas de melhoria, das quais destacamos as que se referem ao Plano de Melhoria Contínua de que já falámos no ponto 1.3.

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

Objetivo geral 4. Fortalecer a imagem da instituição procurando aumentar a sua notoriedade e difundir os seus valores na sociedade

Objetivos Específicos	Indicadores/ Métrica	Meta	Realizado	Taxa de realização
4.1. Colaborar na elaboração de notícias/ conteúdos para a newsletter/ site/facebook da FL	Nº de notícias / conteúdos elaboradas para a newsletter/site/facebook	≥ 2	8	100%

4.1. Fortalecer a imagem da OED procurando aumentar a sua notoriedade e difundir os seus valores na sociedade

Este objetivo foi ultrapassado pois foram publicadas 8 notícias no site/facebook da Fundação LIGA: entrevista da RHonline a uma empresa que contratou uma cliente da OED (abril); participação da OED no evento “Empregabilidade Para Todos” (maio); espaço In/Formação OED (junho); acompanhamento pós colocação na empresa Robert Mauser (julho); acompanhamento pós colocação na empresa Artisani (setembro); reportagem no Programa Opinião Pública (outubro); divulgação do linkedin da OED e divulgação da OED no Boletim Informativo “Ponto de Vista” da Associação de Retinopatia de Portugal - Edição nº3-Out. (novembro).

3. Caracterização dos Clientes Integrados e Análise das Colocações

Como podemos verificar na tabela 1 a maioria dos clientes colocados profissionalmente em 2017 foram do sexo masculino (56%). No que respeita à faixa etária, 62% 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 músculo-esquelética (34%), seguidas de pessoas com deficiência auditiva (32%).

Estes dados de caracterização dos clientes integrados profissionalmente em 2017 refletem 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	%
	50	100
Género		
Masculino	22	44
Feminino	28	56
Idade		
20-24 anos	5	10
25-44 anos	31	62
45-49 anos	7	14
50-54 anos	4	8
55-64 anos	3	6
Deficiência		
Auditiva	16	32
Funções Gerais	3	6
Intelectual	7	14
Músculo-esquelética	17	34
Linguagem	1	2
Orgânica	4	8
Psicológica	2	4

No que concerne ao tipo de contratação realizada (tabela 2), verificamos que a quase totalidade das colocações correspondem a contratos a termo certo (84%).

Constatamos também que cerca de metade dos clientes integrados (53%) permanece, à data do final do ano civil, no posto de trabalho em que foram integrados profissionalmente.

Apesar de em 68% das situações de integração profissional, o tempo de permanência na empresa ser superior a 3 meses, continuamos a assistir, tal como nos anos anteriores, a muitos contratos de trabalho que correspondem a necessidades sazonais das empresas e por isso tem menor duração.

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

	Total	
	Nº	%
	50	100
Tipo de Contrato		
Termo Certo	38	76
Sem Termo	5	10
Prestação de Serviços	7	14
Tempo de Permanência		
Até 15 dias	3	6
Até 1 mês	8	16
Até 3 meses	8	16
Até 6 meses	9	18
Mais de 6 meses	14	28
Sem duração definida	8	16
Permanência no Posto de Trabalho	29	58

No que respeita às funções profissionais dos clientes que foram integrados vemos que Administrativo e Operador de Caixa são aquelas que concentram um maior número de colocações, correspondendo no segundo caso, a necessidades de uma mesma empresa numa mesma área de atividade. Seguem-se as funções de Empregado de Armazém/Repositor, Empregado de Lavandaria/Engomadoria,

Operador Jardinagem e Operador de Loja que também congregam um número relevante de clientes integrados. A restante dispersão por áreas distintas reflete a procura individualizada que é efetuada para cada cliente em função do seu perfil de interesses e competências e da oferta apresentada pelo mercado.

Tabela 3. *Funções Profissionais*

Funções	Total	
	Nº	%
	50	100
Administrativo	7	14
Animador Sócio - cultural	1	2
Assistente Marketing	1	2
Auxiliar de Serviços Gerais	2	4
Empregado de Armazém/Repositor	4	8
Empregado de Cozinha/Refeitório	3	6
Empregado de Limpeza	3	6
Empregado de Lavandaria/Engomadoria	4	8
Motorista	3	6
Operador de Caixa	5	10
Operador Jardinagem	4	8
Operador de Loja	4	8
Operador de Produção	2	4
Operador Fabril	1	2
Operador de Registo de Dados	2	4
Serralheiro	2	4
Técnico de Farmácia	1	2
Tradutora	1	2

4. Recursos

4.1. Humanos

Em 2017 a equipa da OED foi constituída pelos seguintes colaboradores:

Coordenação	Sara Câmara Pestana
Intervenção Psicossocial	Emília Mesquita
	Sandra Velez
	Isabel Livério

Avaliação Funcional	Ana Maria Rodrigues
Prospecção	Madalena Pombo Isabel Campos Paula Alexandrino
Administrativa	Sheila Campos (até 31 de julho de 2017) Hélia Piedade (a partir de 6 de setembro de 2017)
Financeira	Gonçalo Solla

4.2. Financeiros

No quadro abaixo evidenciamos a execução financeira relativa ao ano de 2017

RUBRICA	Orçamento Aprovado (1)	Execução Orçamental (2)	Grau de Execução (2/1)x100
3. ENC. PESSOAL N/DOCENTE			
3.1.1. PESSOAL N/DOCENTE INTERNO	128.115,54	129.010,42	100,70%
3.1.1.2. Pessoal Técnico	115.486,82	112.295,61	97,24%
3.1.1.3. Pessoal Administrativo	12.628,72	16.714,81	132,36%
3.1.1.4. Outro Pessoal	0,00	0,00	-
3.2. ENC. C/ ALIM. ALOJ. TRANSPORTE	8.643,95	7.965,95	92,16%
3.2.1. Pessoal Interno	8.643,95	7.965,95	92,16%
3.2.2. Pessoal Externo	0,00	0,00	-
Subtotal	136.759,50	136.976,37	100,16%
4. PREP. DESENV. ACOMPANHAMENTO			
4.1. Preparação	0,00	0,00	-
4.2. DESENV. E ACOMPANHAMENTO			
4.2.1. Matérias Primas Sub. Consumo	420,00	11,12	2,65%
4.2.2. Ferr. e Utens. Desg. Rápido	730,00	812,47	111,30%
4.2.3. Aq., Elab., Reprod., out. D.Téc.	240,00	0,00	0,00%
4.2.4. Aq. Serviços Especializados	11.474,00	12.218,95	106,49%
4.2.5. Administrativos Gerais	96,00	0,00	0,00%
4.2.6. Despesas Gerais Manutenção	0,00	0,00	-
4.3. Outros Encargos	270,00	0,00	0,00%
Subtotal	13.230,00	13.042,54	98,58%
5. RENDAS, ALUGUERES E AMORT.			
5.1. Equipamentos	0,00	0,00	-
5.1.1. Alugueres	0,00	0,00	-
Subtotal	0,00	0,00	-
TOTAL	149.989,50	150.018,91	100,02%

No que diz respeito à execução financeira, o valor global para o ano de 2017 encontra-se ligeiramente acima dos valores previstos em orçamento, apresentando uma execução de 100,02% face ao orçamento aprovado.

Os gastos com o pessoal (incluindo Encargos com Alimentação, Alojamento e Transporte) representaram 91,31% de toda a execução orçamental de 2017. A execução foi ligeiramente acima do orçamentado pelo facto de em 2015 ter ocorrido uma reestruturação na Fundação LIGA, da qual resultou a promoção do até então Coordenador dos Serviços Administrativos e Financeiros a Diretor-Geral, imputado a 10% à OED. Esta promoção acarretou um aumento do vencimento, que não foi conjeturado aquando da apresentação do orçamento da OED para 2017. Este facto foi mitigado pelo facto de uma prospetora de emprego ter estado ausente de janeiro a maio, por se encontrar de licença de maternidade.

A Rubrica 4 Preparação Desenvolvimento e Acompanhamento apresenta uma execução de 98,58%, com pequenos desvios em algumas sub-rubricas, compensados por desvios em sentido contrário noutras, apresentando na sua globalidade uma eficiente e cautelosa gestão de recursos.

De salientar o facto do acordo de 2017 para a OED apenas ter sido assinado a 20 de junho de 2017, tendo a Fundação LIGA recebido o *adiantamento* no dia 17 de julho de 2017, situação que obrigou a entidade a recorrer ao crédito bancário, com custos inteiramente suportados pela Fundação LIGA, de forma a serem evitadas consequências ao nível dos vencimentos do pessoal afeto à OED. Em nenhum momento o funcionamento da OED ou os seus compromissos foram afetados.

5. Nota Final

Apesar de no ano de 2017, tal como nos anos anteriores, já se falar em melhorias na taxa global de desemprego o mesmo não se verifica relativamente à integração profissional das pessoas com deficiência. Segundo o relatório do Observatório da Deficiência e Direitos Humanos (ODDH), apresentado em dezembro de 2017, “apesar de se verificar uma redução global do desemprego registado entre 2011 e 2016 (redução de 18,8% no número de desempregados registados nesse período de referência), essa melhoria não se alargou às pessoas com deficiência, registando-se inclusivamente um agravamento de 26,7% no número de pessoas desempregadas

com deficiência registadas nos centros de emprego”. Perante estes dados estatísticos não é de estranhar que em 2017 a OED tenha continuado a assistir a grandes dificuldades na integração profissional de pessoas com deficiência.

É neste contexto que demos continuidade ao trabalho desenvolvido até então, procurando, em todas as ações realizadas, um envolvimento cada vez maior dos clientes, nomeadamente nos processos de procura ativa de emprego, fomentando atitudes dinâmicas e proactivas, apoiando-os na consulta de anúncios e dotando-os de competências sócio profissionais (Espaço In/Formação OED e treino de competências ao nível da realização de entrevistas de emprego).

Por outro lado, o contato com o tecido empresarial assume um papel fundamental, para a sensibilização do valor do trabalho das pessoas com deficiência e de informação sobre os incentivos financeiros à contratação, criando por vezes oportunidades que à partida não existiriam.

Também em 2017 continuámos a apostar na divulgação da OED, reforçando a utilização das redes sociais, como forma de sensibilização da sociedade em geral e do tecido empresarial em particular.

Desde o início da sua atividade, a OED tem assumido um papel fundamental na sensibilização da comunidade empresarial sendo responsável por mais de 100 560 contactos com potenciais empregadores. Fruto deste investimento de prospeção e informação foram conseguidas 1 117 integrações profissionais, cuja sustentabilidade e sucesso foi apoiada em mais de 11 350 ações de acompanhamento a empresas, trabalhadores com deficiência e respetivas famílias. Ao longo dos anos a OED já atendeu 2 272 pessoas com deficiência.

Consideramos que estes resultados claramente positivos só são possíveis graças um notável trabalho em equipa e um elevado compromisso/empenho de cada um para a prossecução dos objetivos da OED.

Importa reforçar a importância que projetos como este assumem numa conjuntura económica tão difícil como a que estamos a viver, na qual os grupos mais desfavorecidos face ao emprego, como é o caso das pessoas com deficiência, ainda se tornam mais vulneráveis.

1. ENTREVISTA DA RHonline



Entrevista, Recrutamento e Seleção

Desmistificar receios e preconceitos

30 MARÇO, 2017

A OED – Operação de Emprego para Pessoas com Deficiência resulta de um protocolo estabelecido em 1990, entre a Câmara Municipal de Lisboa, o Instituto do Emprego e Formação Profissional e a Fundação LIGA. É um serviço gratuito que assegura a mediação de processos de recrutamento e contratação de pessoas com deficiência em diversos setores de atividade. Com esta premissa, o RHonline esteve à conversa com Graciete Simões, psicóloga na área recrutamento e seleção do Banco de Portugal.

As duas primeiras questões tiveram a colaboração de João Magalhães Alves, chefe do serviço onde está afeta a candidata Odete Bonifácio.

RHonline (RH): É difícil integrar uma pessoa com deficiência numa empresa?

Graciete Simões e João Magalhães Alves (GS + JMA): A integração de uma pessoa com deficiência, implica uma atenção especial, em primeiro lugar, para com a própria pessoa, procurando enquadrá-la no espaço físico e ao mesmo tempo no espaço do relacionamento humano com os colaboradores que já se encontram na empresa; em segundo lugar, procurar minimizar os constrangimentos físicos e/ou psicológicos de quem sabe que é diferente e, simultaneamente, preparar os colaboradores para que o acolhimento dessa pessoa se efetue de forma natural, como “mais um” da equipa. Esta integração, será mais ou menos eficaz, também em função do tipo e grau da deficiência.

RII: O que mudou na sua empresa depois de integrar pessoas com deficiência? Sente que elas acrescentaram algo que não existia antes?

(GS + JMA): Essencialmente, até pelo tipo de deficiência da pessoa que foi integrada na nossa estrutura, foi a constatação de que, ao fim deste tempo, não há a perceção da existência de uma pessoa com deficiência na equipa, sendo a sua integração total, a nível de desempenho e a nível de relações humanas, dentro e fora da equipa.

As restantes respostas são da responsabilidade de Graciete Simões, psicóloga responsável pelo processo de recrutamento e seleção.

RII: Fê-lo por mera responsabilidade social, ou acredita mesmo que as pessoas com deficiência podem ser tão ou mais competentes do que as outras?

GS: O conhecimento da atividade da OED chegou através da divulgação que fazem junto dos potenciais empregadores. De imediato, perante a sensibilização para o tema, houve logo a intenção de participar, o que se veio a concretizar, com a concordância da nossa Administração, ao viabilizar um estágio. Desde o início que a nossa participação não visava ganhos fiscais ou imagem e reputação, mas tão e somente dar uma oportunidade de integração de um candidato com deficiência. Todo o processo de recrutamento foi desenvolvido com a mesma metodologia e instrumentos utilizados noutros processos. Conclui-se que, para o Banco de Portugal, as pessoas com deficiência são pessoas como quaisquer outras, indivíduos capazes de exercer todo o tipo de funções, desde que adequadas às suas competências e que à partida sejam asseguradas as condições tidas por necessárias.

RII: Quais são as grandes vantagens inerentes à contratação de pessoas com deficiência, na sua opinião? É vantajoso contratá-las?

GS: A participação neste processo teve por objetivo dar uma oportunidade de formação *on-job* a uma recém-licenciada com deficiência e reforçar a política de gestão no que respeita à diversidade e igualdade de oportunidades. A experiência foi bem-sucedida e após um estágio de 12 meses a colaboradora foi integrada nos quadros da instituição como qualquer outro recém-licenciado que participa nos nossos programas de estágios profissionais, e cujo desempenho no final desse período possibilite essa admissão. Verifica-se, então, que existe um ganho, não por ser deficiente, mas porque a oportunidade permitiu encontrar um candidato que noutras situações poderia nem sequer ter integrado o processo de seleção tradicional.

RII: Explique o tipo de apoio prestado pela OED, no seu caso específico.

GS: Após uma primeira abordagem, para divulgação da sua missão, a OED apresentou um conjunto de candidatos em resposta a um perfil previamente identificado por nós. Nessa apresentação, para além dos *Curriculum Vitae*, foi-nos também facultado algum conhecimento das características pessoais de cada candidato, fruto de um contacto assíduo que mantém com os candidatos, das suas aspirações e receios. O desenvolvimento do processo de recrutamento e seleção foi sendo partilhado e articulado ao longo das várias fases, inclusive na fase de entrevista em que um elemento da OED acompanha o candidato, embora não tivesse participado na entrevista com os recrutadores. Um dos candidatos solicitou um tradutor/intérprete de língua gestual, o que foi disponibilizado pela OED. Antes da integração em estágio da candidata escolhida, um elemento da OED deslocou-se às instalações do BdP e esteve em contacto com os futuros colegas a fim de desmistificar alguns receios e possibilitar algum esclarecimento sobre a chegada de um colaborador com deficiência.



Mel
Ceci
Peste

RII: O que diria a empresários que estivessem indecisos relativamente à contratação de uma pessoa nestas condições?

GS: Que dêem uma oportunidade a estes cidadãos e a si mesmos, no sentido de aprenderem com a diferença. Todos nós somos diferentes, e o contributo de todos, sem exceção, permitirá criar uma sociedade mais solidária e conseqüentemente mais forte.

2. DIVULGAÇÃO DA OED PELA ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE FACILITY SERVICES JUNTO DAS EMPRESAS SUAS ASSOCIADAS



NOTA INFORMATIVA

Assunto: OED - Operação de Emprego para Pessoas com Deficiência

Data: 23/06/2017

Ref: 30/2017

Caro Associado,

No passado mês de Maio a APFS foi contactada pela OED – Operação de Emprego para Pessoas com Deficiência – com o objetivo de estabelecer contactos com os Associados para a possibilidade de integrar no mercado laboral pessoas com deficiência.

A OED atua, desde 1990, no apoio à inserção profissional de pessoas com deficiência, contribuindo para o aumento da sua empregabilidade em domínios diversos da economia. Prestam serviço no apoio à colocação em mercado e no recrutamento, pré-seleção e assessoria aos apoios à contratação de pessoas com deficiência.

Nesse sentido poderá ser contactado pela OED ou, se assim o entender, tomar a iniciativa utilizando os contactos constantes no documento anexo.

Cordiais cumprimentos,

Fernando Sabino
Diretor Executivo



LISBOA
Câmara Municipal



 LISBOA

OED – O seu apoio na contratação de pessoas com deficiência

A OED – Operação de Emprego para Pessoas com Deficiência, assegura um **serviço gratuito** de mediação em processos de recrutamento e contratação de pessoas com deficiência nos mais variados setores de atividade, tendo clientes com perfil de competências em diversas áreas, nomeadamente **Limpeza, Portaria, Jardinagem, Lavandaria e Engomadoria**.

A nossa **experiência de mais de 25 anos** revela a crescente aceitação das pessoas com deficiência no mercado de trabalho, sendo que a satisfação dos empresários que já investiram nestes profissionais é elevada, com cerca de 70% dos seus trabalhadores a permanecerem ao serviço, muitos dos quais integrando os quadros.

Apoiando todo o processo de integração profissional, a OED disponibiliza assessoria no recrutamento, pré-seleção e contratação, bem como suporte nas candidaturas aos apoios à contratação concedidos pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional, que incluem importantes majorações para a contratação de pessoas com deficiência.

Conheça melhor o nosso trabalho em www.oed.com.pt e veja as reportagens efetuadas sobre o serviço pela [LUSA](#) e [TVI](#).



LISBOA
PARA A SUSTENTABILIDADE

Muller
Sara
Ferreira

3. DIVULGAÇÃO DA OED NO BOLETIM INFORMATIVO “PONTO DE VISTA” DA ASSOCIAÇÃO DE RETINOPATIA DE PORTUGAL - EDIÇÃO Nº3-OUT.

Ponto de Vista

Boletim Informativo da ARP | n.º 3 - outubro 2017 - Trimestral

OED: SERVIÇO GRATUITO QUE APOIA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NA PROCURA DE EMPREGO

A OED - Operação de Emprego para Pessoas com Deficiência é um serviço ímpar em Portugal, criado em 1990 através de um protocolo de cooperação entre a Fundação LIGA, a Câmara Municipal de Lisboa e o Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP).

Com o objetivo de inserir no mercado de trabalho um grupo populacional que apresenta algum tipo de condicionamento da sua funcionalidade, a OED promove junto do tecido empresarial as competências de candidatos residentes na cidade de Lisboa, inscritos num dos serviços de emprego da cidade, com idade legal para trabalhar, e em situação de desemprego ou de trabalho precário.

Sedeada no bairro de Campo de Ourique, em Lisboa, a OED é composta por uma equipa multidisciplinar que disponibiliza o apoio aos candidatos desde o processo de procura ativa de emprego até ao acompanhamento pós colocação.

São realizadas diversas atividades com os clientes, nomeadamente sessões informativas sobre procura de emprego, consulta de anúncios, simulações de entrevistas e avaliações funcionais.

Até ao momento o serviço atendeu cerca de 2250 pessoas e apoiou mais de 1080 integrações profissionais.

A OED foi recebida pela Retina Portugal em 2016 dando início a um processo de colaboração, com vista a promover e apoiar os nossos associados no âmbito da inserção no mercado de trabalho de pessoas com deficiência.

Caso pretenda inscrever-se na OED poderá fazê-lo em www.oed.com.pt/emprego.