ANEXOS

ANEXO A. Quadro representativo da missão, visão e valores da ARCIL

Missão	**Agir ativamente de forma sustentável e empreendedora na reabilitação e na promoção da cidadania e da qualidade de vida, acreditando no potencial humano da diferença.**
Visão	Ser uma organização sustentável e de excelência que garanta o respeito pela diferença e a igualdade de oportunidades.
Valores	Os **Valores** que definem o carácter da ARCIL, alicerçam a sua cultura organizacional, orientam a sua conduta e fundamentam as suas atitudes e decisões são: - **A Afetividade**, como a base a partir da qual se constroem as relações que ligam o indivíduo ao seu meio, permitindo a estabilidade emocional e a construção e desenvolvimento de projetos de vida. - **A Dignidade Humana**, como valor universal, inalienável e inviolável que permite o conforto e o bem-estar (físico e emocional) exigidos pela situação de vulnerabilidade em que a pessoa se encontra. - **O Empreendedorismo e Inovação**, como um processo dinâmico e proactivo, procurando e descobrindo soluções novas que deem resposta adequada às necessidades, sempre em mudança, dos clientes. - **A Ética**, como o compromisso com a prática do respeito pelas pessoas, da lealdade, da cooperação, da confidencialidade (a nível profissional), de regras do jogo claras, de práticas equitativas, de remunerações justas e cumprimento dos compromissos (a nível organizacional). - **A Inclusão**, como processo para a construção de um novo tipo de sociedade, através de transformações nos ambientes físicos e na mentalidade de todas as pessoas, por meio do qual as pessoas com deficiência ou outras necessidades especiais passam a ser vistas pelo seu potencial, habilidades e outras inteligências e aptidões. - **O Respeito pela Diferença**, como a aceitação das pessoas com deficiência e outras necessidades especiais, ou outras minorias, como parte da diversidade humana, logo como seres com direito a cidadania plena. - **A Responsabilidade Social**, como o compromisso com o cumprimento dos deveres e obrigações dos indivíduos e organizações para com a sociedade em geral. - **O Rigor e a Transparência**, como a tomada de decisões baseadas em fatos, na clara definição de funções, níveis de competência e responsabilidade, e na plena abertura da ARCIL aos seus clientes, famílias, parceiros e comunidade em geral.

Fonte: Manual de Acolhimento da ARCIL, 2014, pp.4 -5

ANEXO B1. Guião da entrevista Semiestruturada realizada ao CRL

Grupo I: Contextualização do objeto de Estudo

1. Quais as atividades implementadas pelo centro de recursos local na concretização da Missão ("Agir ativamente de forma sustentável e empreendedora na reabilitação e na promoção da cidadania e da qualidade de vida, acreditando no potencial humano da diferença.") da ARCIL?
2. Quais considera serem as principais dificuldades na inserção de pessoas com deficiência ou incapacidade no mercado de trabalho?
3. Habitualmente como se processa um novo pedido, desde a chegada do cliente até à sua inserção no mercado de trabalho?

Grupo II : Conhecimentos Gerais sobre Sistemas de Informação

1. A ARCIL dispõem de suportes informático para apoio na caracterização dos perfis dos clientes e na respetiva adequação aos pedidos/ necessidades das empresas?
2. Além dos suportes referidos tem conhecimento da existência de outras ferramentas informáticas que contribuíssem para agilizar e potenciar os vossos serviços nesta área?
3. Considera que a implementação de um sistema de apoio à decisão poderia acelerar o processo de inserção no mercado de trabalho dos clientes e consequentemente ser de mais-valia na promoção da vossa atividade junto das entidades empregadoras, aumentando a recetividade destas?

Grupo III : Avaliação do Sistema de Informação apresentado

1. Qual a sua perceção relativamente ao programa apresentado?
2. Considera que o programa poderia facilitar o trabalho do centro de recursos local no sentido de minimizar o tempo de espera dos clientes?
3. Que mudanças poderiam melhorar o sistema de apoio à decisão apresentado?

ANEXO B2. Transcrição da Entrevista Ao Coordenador Técnico e 2 Mediadores para o Emprego

Grupo I :

4. **Quais as atividades implementadas pelo centro de recursos local na concretização da Missão ("Agir ativamente de forma sustentável e empreendedora na reabilitação e na promoção da cidadania e da qualidade de vida, acreditando no potencial humano da diferença.") da ARCIL?**

Coordenador Técnico - " Relativamente a Missão da ARCIL (sustentabilidade) o que nós fazemos aqui é trabalhar em parceria com organismo estatal, neste caso o Centro de Emprego, através de dois serviços de emprego da Lousã e de Arganil recebendo um conjunto de pessoas com deficiência e/ou incapacidade que necessitam de colocação em mercado normal de trabalho. Agindo ativamente como? Fazendo avaliação de diagnóstico, que temos que fazer relativamente a todas as pessoas que aqui vêm, fazendo balanço de competências e respetivos currículos de pessoas que pessoas que necessitam de acesso a um trabalho e emprego, de procurar ativamente portanto agir ativamente de uma forma sustentável ou seja tentarmos acompanhar o maior número de Pessoas Possível que estão previstas em candidatura e por vezes até excedermos um pouco ou seja, nós conseguimos passar o limite, por exemplo se tivermos 100 pessoas somos capazes de acompanhar 120 ou 130. Até então, estive reunido com a Diretora da Reabilitação a falar sobre a questão da sustentabilidade pois neste momento não é sustentável com a equipa que temos devido à falta de recursos humanos, acompanhar mais candidaturas. Um exemplo muito claro é a falta de um psicólogo que nos consiga dar resposta às solicitações. Neste momento temos apenas mais 70 horas de apoio de psicologia até Dezembro nas três medidas que trabalhamos e constatar que só para avaliações iremos ultrapassar esse valor. Isto previu que neste momento não vamos conseguir dar apoio a um conjunto de pessoas. No sentido de prosseguir a missão da ARCIL, temos que discutir estas situações em termos de equipa e através de reuniões com o centro de emprego, isto é sustentabilidade. Por outro lado existe uma necessidade de identificar um cliente (era o que estava a falar com a Beatriz), nós identificamos, etc, (...) e tentamos perceber como podemos ajudar o cliente e o que vamos fazer para isso, portanto que respostas é que nós vamos arranjar. O agir ativamente no caso do Mário e da Beatriz permitiu pegar e levar, implementar uma continuidade de serviço, ou

seja (eu normalmente quando não tinha recursos humanos) o que fazia era a pessoa acabava um contrato e inscrevia-se no centro de emprego e se fosse preciso vinha cá outra vez e nós ajudávamos a encontrar outro trabalho. No entanto, graças a eles os dois, o que se está a implementar agora é colocar os eleitos locais (presidente da freguesia, presidentes de associações) a reunir no sentido de arranjar uma solução para sobre o futuro dessas pessoas, dos clientes, antes delas terminarem os seus contratos. "

5. **Esta Prática tem tido resultados positivos?**

Coordenador Técnico – " Embora não saiba ainda qual a taxa de execução, pois só no final do ano é que a fazemos, podemos referir que os resultados têm sido, muito positivos mesmo. A taxa é elevada mesmo a nível nacional."

6. **Quais considera serem as principais dificuldades na inserção de pessoas com deficiência ou incapacidade no mercado de trabalho?**

Mediador para o Emprego 1 – " A primeira dificuldade prende-se com o tempo limitado que temos em cada medida para trabalhar com eles, IAOQE- Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e o Emprego temos apenas 4 meses, AC – Apoio à Colocação temos 6 meses, e APC – Apoio Pós Colocaçã12 meses. Claro que após esse período continuamos a trabalhar com eles no sentido de dar continuidade ao serviço mas o financiamento reduz significativamente. Depois fragmentamos a intervenção, quando eles acabam o contrato (...) temos que dar uma nova entrada. Para mim o centro de recursos poderia ser como o centro de emprego onde não existe uma limitação do nosso trabalho, de maneira a trabalhar com mais tranquilidade e calma."

7. **Sentem dificuldades em inserir pessoas em determinadas empresas, isto é, sentem relutância por parte dos clientes em aceitar determinado posto de trabalho ou pelo contrário aceitam livremente as ofertas propostas por vocês?**

Mediador para o Emprego 1 – "Isso é feito sempre em parceria com eles. É feito com a identificação de um posto de trabalho (...) de um local de trabalho (...) para já orientado sempre para as suas competências ou limitações que possam apresentar. Depois é sempre discutido com eles a proposta. Nunca lhes é imposto um posto de trabalho, não é obrigatório

eles aceitarem, o trabalho é feito sempre em parceria que fomenta a participação ativa no processo na resolução dos seus problemas e das suas necessidades. É um trabalho de equipa .Nada é imposto digamos assim. Outras dificuldades (...)as medidas de emprego apoiado, não são muitas e não existe uma grande diferenciação entre as medidas para pessoas ditas sem deficiência e com deficiência. Acho que poderia haver uma diferenciação mais positiva mais medidas diferenciadoras."

Mediador para o Emprego 2 – "Muitas vezes os empresários nos perguntam o que beneficiam com a contratação de pessoas com deficiência, uma vez que podem ter no mesmo lugar uma pessoa sem deficiência ou incapacidade e realmente não existem medidas que nos permitam afirmar que os empresários beneficiam disto e disto.... Temos que tentar dar a volta à questão esquecendo a parte das medidas e apelando para a responsabilidade ética e social, isto é que a pessoa tem deficiência , com capacidades e que necessita de um apoio ."

8. **Quando procuram as empresas, sentem que existe uma responsabilidade ética e social das mesmas na adesão à contratação de pessoas com deficiência?**

Mediador para o Emprego 2 - "Não são todas mas na sua maioria sim, contudo existe uma outra que não pensa assim. Agora à é uma coisa que temos vindo a verificar que são, quer os presidentes quer os técnicos que está à frente de empresas e mais de instituições, que são jovens, à uma abertura enorme neste sentido, conseguimos negociar bem e antes de terminar os contratos pensar o que se pode fazer a seguir, em colocar uma pessoa, quando há ofertas de emprego, ou quando eles tem alguma vaga tentam interligar-se connosco. Eu pelo menos sinto isso (...) sinto que existe já uma maior abertura."

Coordenador Técnico – "Embora área de intervenção/ abrangência corresponda à Lousã e a Arganil, trabalhamos mais com os concelhos de Lousã, Vila Nova de Poiares, Mirando do Corvo e Góis pelo elevado número de candidatos moradores destes concelhos. (...) Nós neste momento, infelizmente, dada a crise estamos a trabalhar com empresas sim, mas estamos a trabalhar mais na área do mercado social de emprego, porque não há de facto empregos. A zona industrial de Miranda do Corvo não existe, estamos perante uma sociedade fantasma, a zona industrial da Lousã não cresce, estagnou e a zona industrial de Vila Nova de Poiares está a decrescer, ou seja cada vez mais empresas estão a fechar, algumas já com aspeto degradado, vidros partidos, pronto já se começa a notar. E as empresas que existem já não tem capacidade de absorver mais pessoas, e quando existe um emprego normalmente a

opção não é para pessoas com deficiência e/ou incapacidade, infelizmente. Essa opção é para pessoas polivalentes, altamente rentáveis etc. Nós temos conseguido alcançar os nossos resultados através exatamente do mercado social de emprego. O que sustenta a empregabilidade de pessoas com deficiência ou incapacidade, pelo menos na nossa realidade, do centro de emprego da Lousã e de Arganil são de facto Juntas de freguesia, santa casa da misericórdia, IPSS, associações desportivas, pequenas associações, etc. Isto é, o mercado social de emprego é que está a conseguir absorver e dar resposta a pessoas com deficiência e incapacidade."

Mediador para o Emprego 1 – "As medidas para integrar empresas exigem que as próprias empresas entrem com uma pequena comparticipação."

Coordenador Técnico – "Nós trabalhamos com as medidas de emprego apoiado, os contratos de emprego-inserção para pessoas com deficiências e incapacidades, os estágios de inserção para pessoas com deficiências que estão acoplados ao estágio emprego e contrato de emprego apoiado em entidades empregadoras enclaves ao centro de emprego protegido, sendo que este ultimo pode ser feito a qualquer empresa ou ao mercado social de emprego. No entanto para empresas com fins lucrativos o que existe em termos de legislação é o contrato de emprego apoiado em entidades empregadoras que implica um processo relativamente moroso de avaliação de capacidade produtiva e é como jogar à roleta russa, isto porque não se sabe exatamente que a avaliação terá a pessoa. Como nós também não conseguimos dizer às empresas que aquela pessoa irá ter uma avaliação de capacidade produtiva de X logo também não conseguimos dizer mais ou menos quanto a empresas poderá receber de ajudas do estado. Pronto isso faz com que nós próprios tenhamos alguma dificuldade em implementar a medida pois não conseguimos dizer sem uma avaliação. Assim o que acontece é que normalmente à um estágio de inserção de emprego prévio e a partir desse estágio emprego nós apresentamos medidas que existem: o contrato de emprego apoiado e o estímulo 2013 não havendo outros incentivos. Ora as pessoas optam pelo estímulo 2013 que por sua vez é a medida que é autorizada para a maioria das população sem as tais avaliações."

9. **Qual a diferença entre as duas medidas para as empresas**

Coordenador Técnico – "Tal como não conseguimos explicar à empresas também não conseguimos explicar porque é muito individualizado, por exemplo se uma pessoa tiver uma capacidade produtiva de 50% e empresa irá receber do estado uma comparticipação do de 50% do salário mas nenhum de nós está em condições de chegar e dizer "esta pessoa tem uma produtividade de 50% ou 60%" e vai receber 40% do salário mínimo nacional por mês. Estamos a tentar ver se conseguirmos estágio emprego e se houver abertura por parte da entidade nós é que temos que fazer uma melhoria em termos da aplicação. Mas resumindo, a grande dificuldade das medidas é a dificuldade em transmitir e quando fazemos simulações a empresas optam pelo mais seguro que é aquilo que é mais conhecido e que os contabilistas conhecem que é a medida estimulo 2013. O que pretendemos para 2015 é entrar no mercado com fins lucrativos, pois andamos muito à volta do mercado social e do emprego apoiado, nesse sentido temos que reunir e tentar perceber como iremos chegar lá tecnicamente. "

10. **Habitualmente como se processa um novo pedido, desde a chegada do cliente até à sua inserção no mercado de trabalho?**

Coordenador Técnico – " Primeiro a pessoa entra no centro de recursos através da sua inscrição ou encaminhada pelo centro de emprego para uma das três medidas disponíveis do IAOQE, AC e APC, contudo maioritariamente vem encaminhados para IAOQE e depois aqui no centro de recursos, nós fazemos avaliação e se a pessoa reuniu um conjunto de requisitos para a colocação em mercado normal de trabalho então passa para a medida apoio à colocação, onde é feito uma prospeção é feito um trabalho de balanço de competências com as pessoas e a partir daí passa emprego. Se passar para emprego, o que não acontece com todos, há um acompanhamento pós colocação que é feito pela Beatriz. No IAOQE, que é feito um trabalho de recolha de documentação que é necessário, a evidência de que a pessoa tem deficiência ou incapacidade caso contrário não poderá continuar, e a ficha de avaliação diagnóstica. Pouco mais é feito nesta fase. Depois à uma orientação ou para a formação profissional, ou para o centro de atividades ocupacionais ou colocação direta numa empresa ou encaminhamento para apoio á colocação. Aqui há um estágio de orientação vocacional no

sentido de descobrir competências e ver se a pessoa tem jeito para determinada área. Este estágio já está implementado na ARCIL há muitos anos e continua a ser implementado porque proporciona a inclusão no mercado de trabalho mais cedo possível. Partindo do principio que se há uma resistência a pessoas com deficiência e incapacidade, e neste caso nós temos pessoas com doença mental também, voltamos a ter uma coisa que já vimos à muito tempo que é um conjunto de barreiras e preconceitos à participação por parte dos clientes, então temos também que fazer um trabalho de sensibilização que acaba por ser feito pelas próprias pessoas tanto cá fora como nos locais da própria empresa, mostrando que são capazes de fazer o seu trabalho e que afinal aqueles preconceitos que as pessoas tem... as barreiras vão caindo... só o facto das pessoas lá estarem vai-se ganhando confiança e a partir de um determinado momento vão verificando que aquela pessoa até é essencial para um conjunto de tarefas, isto é a pessoa mostrar por si própria, pelo seu trabalho, pelo seu desemprego que é essencial e depois é a segurança das empresas com este acompanhamento pela ARCIL. No AC é o Mário que se encarrega."

Mediador para o Emprego 1 – "No AC vai-se trabalhar a parte das competências, faz-se um levantamento com vista a identificarmos as competências pessoais, sociais sobretudo as profissionais. Vamos trabalhar isso tudo, fazer muito *coaching*, fomentar a auto determinação deles de forma que eles procurem ou participem ativamente na resolução do seu problema. Elabora-se também um currículo e aproveita-se para explicar o que é reforçando todos esses aspetos, e ao mesmo tempo ou numa fase mais à frente vai-se para o terreno tentando fazer uma prospeção de trabalho sempre orientado para as necessidades, expectativas deles e para a sua condição, limitação, para as suas competências tentando encontrar um posto de trabalho adequado à pessoa de acordo com o perfil que fomos traçando ao longo do tempo, onde o adulto participa ativamente."

Mediador para o Emprego 2 – "Contudo temos um pormenor que é a avaliação de competências em contexto de trabalho em que eles estão por um período de tempo, 1 mês, 2 meses dependente das necessidades que eles tem e das experiencias também que eles tem e depois ai dependente de como vai correr a avaliação de competências nos vamos tentando negociar com a instituição ou a empresa. Porque imaginemos que está a correr bem, está a ter um bom desempenho tem que haver uma negociação para auferir se a pessoa pode ficar dependendo da necessidade da empresa. O que tem ajudado a manter nas empresas essas pessoas é o facto de prestarmos esclarecimentos e tratarmos de todo o processo da

candidatura, o apoio dado na medida de APC durante 12 meses, o que permite ir limando alguns pontos que estejam menos bons quer no desempenho das tarefas quer no relacionamento interpessoal. O facto de estarmos na retaguarda dá muita segurança às empresas. "

Coordenador Técnico – "O facto de podermos fazer as contratações, permite-nos ter algum controlo, porque se dependermos das empresas de contabilidade muitas vezes não avançaríamos para candidaturas nem se cumpria prazos. Assim asseguramos que os prazos são cumpridos, muitas vezes em interligação com as empresas de contabilidade, com os próprios clientes e com as empresas. Derrubamos barreiras e demonstramos pela prática que estamos presentes e não só teoricamente. Importante referir que este ano conseguimos qualificar o acompanhamento pós colocação graças à Beatriz que é um novo recurso e que passa regularmente pelas empresas. Portanto este ano será o de melhorias ao nível das questões das parcerias, de estarmos presentes... Estarmos na empresa."

11. **O centro de emprego define a medida de apoio a cada cliente aquando do seu encaminhamento para o CRL?**

Coordenador Técnico – "Numa primeira fase sim, mas também diz a legislação que se nós detetarmos uma necessidade de uma pessoa com deficiência e incapacidade deveremos sinaliza-la juntos dos serviços de emprego. Quem deve fazer a colocação em mercado de trabalho, em termos de legislação, é da competência do centro de emprego, contudo quando estes não tiverem recursos para fazer esse trabalho encaminham para o centro de recursos local. É obrigatório o encaminhamento por parte do centro de emprego."

Grupo II :

4. **A ARCIL dispõe de suportes informático para apoio na caracterização dos perfis dos clientes e na respetiva adequação aos pedidos/ necessidades das empresas?**

Coordenador Técnico – " Estamos ainda à procura do sistema ideal. Contudo temos uma base de dados feita no Access que poderá vir a servir para fins estatísticos, para listagens, para... etc. etc. etc. E não se pode chamar base de dados porque não existem tabelas relacionais, portanto não é uma base de dados relacional, logo não é uma base de dados é um amontoado de dados mas que como está já nos vai dando o acesso rápido a informação

mas ainda não é o ideal. Não temos um sistema de apoio à decisão. E nós, isto é, o grande problema do centro de recursos é exatamente nós termos muitos suportes de informação para conseguirmos fazer gestão da informação, para conseguirmos cumpri com prazos, não nos esquecermos de ninguém, etc. Portanto o Mário faz os seus registos em Excel ou Word, eu tenho os meus em Access, estamos a tentar colocar o máximo de dados no Access e a partir dai se precisarmos de transferir para o Excel, trabalhar em tabelas de Excel, isto seria a base, mas não conseguimos fazer. Conseguimos gerir, eu aqui com o Access ainda me vou baralhando porque está muito confuso, é demasiada informação para trabalhar e sempre que preciso tenho que acrescentar mais um campo e isto não é bom. O Mário tem um sistema muito mais simples e eficaz que é diariamente ou semanalmente vai atualizando as tabelas que ele criou e que correspondem basicamente aos nossos apontamentos da agenda. Que resulta muito bem. Mas cada vez mais precisávamos de uma plataforma onde pudéssemos introduzir os dados, fazer relatórios que entendêssemos que precisamos. Essa é a grande dificuldade que temos. Os relatórios que temos acabam por não servir para muito. No meu caso enquanto coordenador geral tenho uma dificuldade muito grande em ter uma visão geral de todos os clientes que são apoiados por medida. No fundo nós baseamo-nos ainda na informação que a Beatriz tem do acompanhamento que faz, da informação do Mário do acompanhamento que faz e da informação que eu tenho do acompanhamento que tenho. Essa informação não é agregada é distinta."

Mediador para o Emprego 1 – "Não eu concordo com o que está a dizer. (...) Face ao volume dos clientes que acompanhamos há mesmo essa necessidade de controlar, gerir a informação, monitorizar, eventualmente de fazer relacionamentos entre dados mas sobretudo ter essa visão geral manter o controlo sobre o que estamos a fazer senão podemos esquecermo-nos de um cliente ou dum parâmetro qualquer. Embora não tenhamos sistemas adequados há coisas que conseguimos fazer rapidamente como listagens de dados de prestação de informação, não é o que queremos mas já conseguimos."

5. **Além dos suportes referidos tem conhecimento da existência de outras ferramentas informáticas que contribuíssem para agilizar e potenciar os vossos serviços nesta área?**

Coordenador Técnico – "Não conhecemos. Entretanto, em termos de conhecimento já chegamos ao nosso limite, já não sabemos fazer base de dados, etc. O que nós conseguimos fazer, fizemos. A partir daqui necessitamos de alguém que tenha conhecimentos técnicos e

com base no que já fizemos e construímos, e com base nas luzes que nós temos possa construir um sistema de informação. Temos conhecimento que as outras instituições usam tabelas de Excel que são úteis, com volumes se calhar menores. Outro problema que nos debatemos é que agora a base de dados é tão grande, que para ver horas que foram feitas para estágios, apoios de psicologia, etc., já me perco. Perco-me para chegar à informação, e concluo que este sistema que temos já é insuficiente, já não é o modelo ideal, não é o modelo o que nós queremos. Por exemplo hoje de manha já não consegui encontrar o que queria de tal forma que já pensava para mim que ia queria voltar às listagens de Excel porque se tornam mais simples para fazer o controlo da informação. Embora haja outros centros com as mesmas medidas o nosso projeto é muito "*sui generis"* quer a nível de volume (somos os maiores da região centro), dos técnicos envolvidos até ao próprio processo em si. Nós temos desde a avaliação de capacidade produtiva a orientação vocacional normal, atribuição de ajudas técnicas, acompanhamento pós colocação e o apoio à colocação, só que atrás disto tudo, implica um acompanhamento muito grande, uma gestão de recursos humanos. "

6. **Considera que a implementação de um sistema de apoio à decisão poderia acelerar o processo de inserção no mercado de trabalho dos clientes e consequentemente ser de mais-valia na promoção da vossa atividade junto das entidades empregadoras, aumentando a recetividade destas?**

Coordenador Técnico – "Necessitaríamos de um programa específico de acordo com os nossos dados. Gostaríamos ter um sistema único, que não existisse noutras instituições, e que fosse de encontro ao nosso conhecimento e ao serviço que temos, uma vez que segundo o centro de emprego da Lousã nós somos únicos no país na forma com trabalhamos."

Mediador para o Emprego 1 – "Os nossos ficheiros são muito utilizados, o que é verdade há um mês, um mês depois já está desatualizado a nível de datas, ao nível do estado atual das coisas e se não controlamos isto perdemo-nos. Porque são muitos. Por exemplo este ano deram entrada 178 para ACCT e os nossos dados pessoais nem com os da base de dados e também não batem certo com o que temos no SIIFSE. São problemas de monitorização, e qualquer das maneiras estamos sempre com maioria contínua, e isto tem a ver com o sistema de informação ou a falta dele."

Mediador para o Emprego 2 – "Essa questão tem a ver também com algumas pessoas que temos, que acabam o percurso das três medidas e depois voltam a inscrever-se, voltam a

entrar e por ai adiante. É um ciclo. Tudo isto cria alguma confusão, pela duplicação ou triplicação de nomes."

Coordenador Técnico – "Pois esse é outro problema. Por exemplo a Maria e o João que estavam em IAOQE e depois nunca mais voltam a IAOQE, o que acontece às vezes é que a Maria sai do IAOQE e vai para o AC arranja-se emprego, e por algum motivo é despedida porque não correu bem, ou porque foi para França, desistiu e voltou.... entretanto o instituto de emprego encaminha novamente a Maria para IAOQE, pronto lá temos dois nomes repetidos porque não temos uma forma de gerir esta informação."

7. **Não existe portanto uma atualização dos dados?**

Coordenador Técnico – "Não porque primeiro temos *timings* que temos que apontar e isso dá x horas e equivale a uma determinada quantia em termos de financiamento. O que nós fazemos é repetir o nome, portanto o nome vai aparecer repetido nas listagens e isso não podemos alterar porque as listagens são as listagens do IEFP mas nós aqui no CRL podemos, sei que é possível faze-lo. A aquela pessoa pode fazer X estágios em X empresas, e isso é possível fazer na base de dados, em tabelas próprias e relacionar esta informação toda. Esta é a grande dificuldade que nós temos, e depois os prazos. Acaba um prazo a pessoa entra e transita de uma medida para a outra com muita facilidade, ou até estão em duas ao mesmo tempo, mas se tem ajudas técnicas é obrigatoriamente IAOQE, foi assim que foi definido pelo centro de emprego mas em simultâneo no AC ou estar em Formação."

Mediador para o Emprego 2 – "Não à muito acrescentar. Temos que ser senhores dos processos e para isso temos que controlar e monitorizar vários processos, pois isto implica financiamentos e se colocarmos mal uma data ou relatório, os financiamentos podem ser cortados e não queremos prejudicar nenhuma medida nem os próprios clientes."

Grupo III :

Como já tinha referido inicialmente a minha presença aqui está relacionada com a recolha de dados para a realização de minha dissertação. Como estagiária da ARCIL, e após algumas reuniões percebi que existe um grande volume de dados, de informação e consequentemente a necessidade de coloca-los na implementação de um software de apoio à decisão. Contudo e devido ao limite de tempo, optei por utilizar apenas uma das

três medidas existentes no desenho do que poderia ser um possível software de apoio à para o CRL. (...) (explicação do programa, algoritmo, *mockups*)

4. **Qual a sua perceção relativamente ao programa apresentado?**

Coordenador Técnico – " Se tivéssemos realmente uma plataforma desta natureza seria excelente, porque o simples facto de dar a conhecer a plataforma e experimentar com as empresas através por exemplo do preenchimento de uma oferta de trabalho, mostra o nosso trabalho, e prospeção na procura de emprego. Seria um trabalho de divulgação que poderia ser bastante vantajoso. O facto de termos já os dados da empresa guardados na plataforma em associação com o nosso cliente também é 5*, pois poupa-nos o tempo de procura dos dados. "

Mediador para o Emprego 1 – "Eu acho que é útil e é uma ideia boa. Ajuda a divulgar o centro de recursos, isso é bom para a ARCIL e pode colmatar uma necessidade nossa e das empresas. Tem é que haver aqui, no contexto onde nos inserimos um trabalho de sensibilização muito grande e que vai demorar algum tempo até as empresas tomarem consciência da necessidade do registo da vagas na plataforma, porque as empresas tem oportunidade de o fazer por telefone e nem isso fazem. Teria que existir sempre um grande trabalho de sensibilização e divulgação para isto funcionar a 100%. Agora eu acho que como está pode ajudar em diferentes situações tais como na prospeção do CRL e a médio longo prazo se tornar numa ferramenta do nosso dia-a-dia. E quem sabe com uma modificação ou outra, torna-la mais completa. O conhecimento do CRL tem a ver com a política de prospeção que se largou por falta de tempo, mas que temos que recuperar porque foi assim que iniciamos o trabalho junto das empresas, através de contactos telefónicos não temos que andar na rua, tornando-se a prospeção menos constante. "

Coordenador Técnico – " Concordo com o Mário. A questão do conhecimento tem a ver com aquela política de prospeção que se largou por falta de tempo dos recursos humanos, mas que temos que voltar a ter já que foi assim que se iniciou o trabalho de divulgação junto das empresas. Nós temos que andar na rua, a dar a conhecer a Instituição, a passar junto das empresas, a fazer contactos telefónicos... esta prospeção tem que ser constante. Até porque nós temos que começar a tentar dar a volta a esta situação do mercado social de emprego. Temos que ir mais às empresas. Então ai apresentávamos a plataforma. Nós temos duas

formas. Mas mesmo assim já funcionaria a plataforma, precisamente pelo conhecimento que tem a Beatriz das necessidades de emprego e o Mário. Ou seja poderia ser feito no portátil (o problema é termos um que possamos levar), mas se nós não tivermos eles tem computadores que e podem aceder à plataforma através da internet. Uma vez que ela é uma plataforma online. Mesmo a própria empresa pode inserir as vagas ou mesmo nós cá, recolhendo alguns dados, podemos falar a essa empresa que adquirimos este programa. "

Mediador para o Emprego 2 – "A divulgação propriamente dita não é feita, mas é feita de outra forma que é as empresas e instituições com as quais nós trabalhamos e já lá temos alguém ou já lá tivemos alguém, e às vezes vamos fazer um acompanhamento qualquer e já aconteceu nos perguntarem se temos alguém que possa trabalhar nesta área ou naquela.
Porque a nossa prospeção a que temos feito é mais direcionada, ou nós ligamos e perguntamos diretamente se não precisam de ninguém na cozinha, ou com as crianças ou com os idosos ou qualquer coisa assim. É o que nos vai permitindo colocar as pessoas em mercado normal de trabalho. Depois também há aqueles que tem autodeterminação, vão procuram, e até há possibilidade de poderem ficar mais tempo e depois nós só fazemos a ponte. "

Coordenador Técnico – " É muito difícil gerir tanta informação e tanto volume de candidaturas. Neste sentido esta plataforma mesmo como ela é, já é útil em diversos aspetos. Eu pessoalmente estou a gostar muito desta ideia. Como é que ela vai ser prática, se fosse para avançar teríamos que ter muitas reuniões, depois tínhamos que testar, provavelmente é assim que funciona não é?"

5. **Considera que o programa poderia facilitar o trabalho do centro de recursos local no sentido de minimizar o tempo de espera dos clientes?**

Mediador para o Emprego 2 – "Muitas vezes procuram-nos porque já tem colaboradores com deficiência estão satisfeitos e procuram outras pessoas semelhantes com determinadas competências profissionais, pessoais e técnicas para outra vaga. E procurando na plataforma iriamos sem dúvida integrá-lo mais cedo. Contudo as medidas, como já referimos tem períodos definidos e não podemos fugir muito a eles. "

Coordenador Técnico - " Eu acho que iria melhorar, nem imagina o quanto, se a plataforma estivesse acessível a todas as pessoas envolvidas e cada uma pudesse colocar em cada cliente a sua informação específica, nesse sentido diminuiria o tempo que gastamos em reuniões para

transmissão e troca de dados e informações. E iria acabar com a duplicação dos dados que é um problema que nós temos."

6. **Que mudanças poderiam melhorar o sistema de apoio à decisão apresentado?**

Todos - " Teria que haver sempre outro tipo de dados, isso é lógico."

Coordenador Técnico - "Não há ofertas de emprego identificadas pelas empresas, as empresas não nos vem pedir por iniciativa própria, mas dizem através do contacto que é feito pela ARCIL. Isto para dizer que a empresa, se calhar não faria esse registo de oferta, mas o Mário ou a Beatriz poderiam faze-lo assim que detetassem a oferta. Necessitaríamos de fazer um trabalho extra de apelo à responsabilidade social e ética das empresas para que elas se interessassem por preencher a plataforma com dados de possíveis vagas. Pois em outros países existe uma obrigatoriedade em colocar X % de trabalhadores com deficiência ou incapacidade na empresa, caso contrario tem que pagar um determinado montante à entidade responsável por gerir a empregabilidade de pessoas com deficiência e incapacidade e isso não acontece em Portugal, tendo esse trabalho que ser feito por nós. Em Portugal independentemente deste trabalho que já teve início nos anos 70 e mais concretamente pós 25 de Abril até hoje, ainda existem muitas barreiras, ainda não há cultura de ir à procura de pessoas com deficiência. Aqui na Lousã tem havido empresas que colocam pessoas com deficiência pela publicidade das boas práticas, ou seja, costuma dizer-se que uma má noticia corre mais depressa que as boas noticias, mas as boas noticias também correm, então o que tem acontecido é uma empresa que eventualmente fala com outra empresa que sabe que a empresa x do amigo, teve uma pessoa com deficiência e correu bem e que teve este conjunto de incentivos, então se calhar fica com interesse em saber e perguntam o que não tem acontecido ultimamente, não tem contactado connosco, e isso foi uma coisa que se perdeu, as empresas ligarem diretamente para nós a pedirem uma pessoa com deficiência ou incapacidade. Neste momento isso é zero. Assim este sistema funcionaria se houvesse um trabalho de prospeção junto das empresas, que é serviço da Beatriz, mas o volume de trabalho é tanto que ela não tem tido condições de o fazer, mas que sem dúvida é uma prática que temos que voltar a ter

ANEXO C. Fases do Processo de Desenvolvimento do Design Gráfico do SAD Proposto

Sem prejuízo para da revisão de literatura que acompanha este estudo, podemos resumir o conceito de sistema de apoio à decisão (SAD) a um modelo de sistemas de informação que permite, com base em pesquisas de dados, auxiliar o utilizador no processo de tomada de decisão. Contudo, dado o seu carácter genérico, pode ser utilizado em outros contextos sem que isso comprometa o êxito dos resultados obtidos.

A principal característica de um SAD é a geração de conhecimento, fator primário de vantagem competitiva para qualquer área de intervenção, seja do mercado lucrativo, seja do mercado social. A geração de novos conhecimentos permite melhorar os serviços e assim como garantir a evolução dos mesmos.

Neste contexto, elaboramos um interface da SAD para inserção no mercado de trabalho de PcDI que tem como objetivos principais:

- Criar uma plataforma web acessível a todos os intervenientes no processo do CRL (mediadores para o emprego, psicólogos, técnicos de ação social, empresas parceiras, etc...);
- Permitir o acesso aos dados dos clientes inscritos em tempo real;
- Dinamizar o trabalho do CRL junto de empresas e eleitos locais
- Permitir a gestão e monitorização dos clientes inscritos

A realização do interface gráfico da SAD foi dividido em quatro fases distintas mas complementares: identificação do problema, proposta de resolução, desenvolvimento e avaliação.

C.1.1. Identificação do Problema

O facto de ter realizado o estágio na instituição alvo do nosso estudo, permitiu-nos um reconhecimento mais pormenorizado das reais dificuldades do departamento e consecutivamente da identificação do problema.

C.1.2.Proposta de Resolução

Nesta fase e após ultrapassado a identificação do problema, apelamos à criatividade como forma de solucionar o problema e, propusemos uma sugestão de resolução. As sucessivas visitas ao CRL permitiram-nos perceber as reais necessidades do departamento e permitiram a criação de uma solução adaptada à imagem dos seus potenciais utilizadores.

C.1.3. Desenvolvimento

Nesta fase e após recolha dos dados inerentes ao processo de desenvolvimento do SAD passamos para a fase da implementação da nossa sugestão.

Sendo esta uma versão inicial elaborada por nós, o *design* da mesma ficou a nosso cargo. Após algumas reuniões com a equipa do CRL, nomeadamente com o coordenador e um dos mediadores para o emprego, foi possível recolher alguns dados de ficheiros utilizados como base de dados, atualmente em uso. Através dessa informação e após algumas experiências iniciais, desenvolvemos, com recurso à ferramenta *Balsamiq,* os *mockups* dos ecrãs necessários e, com as interações possíveis de serem implementadas, conseguindo assim simular uma experiência o mais realista possível do que seria o nosso sistema de apoio à decisão.

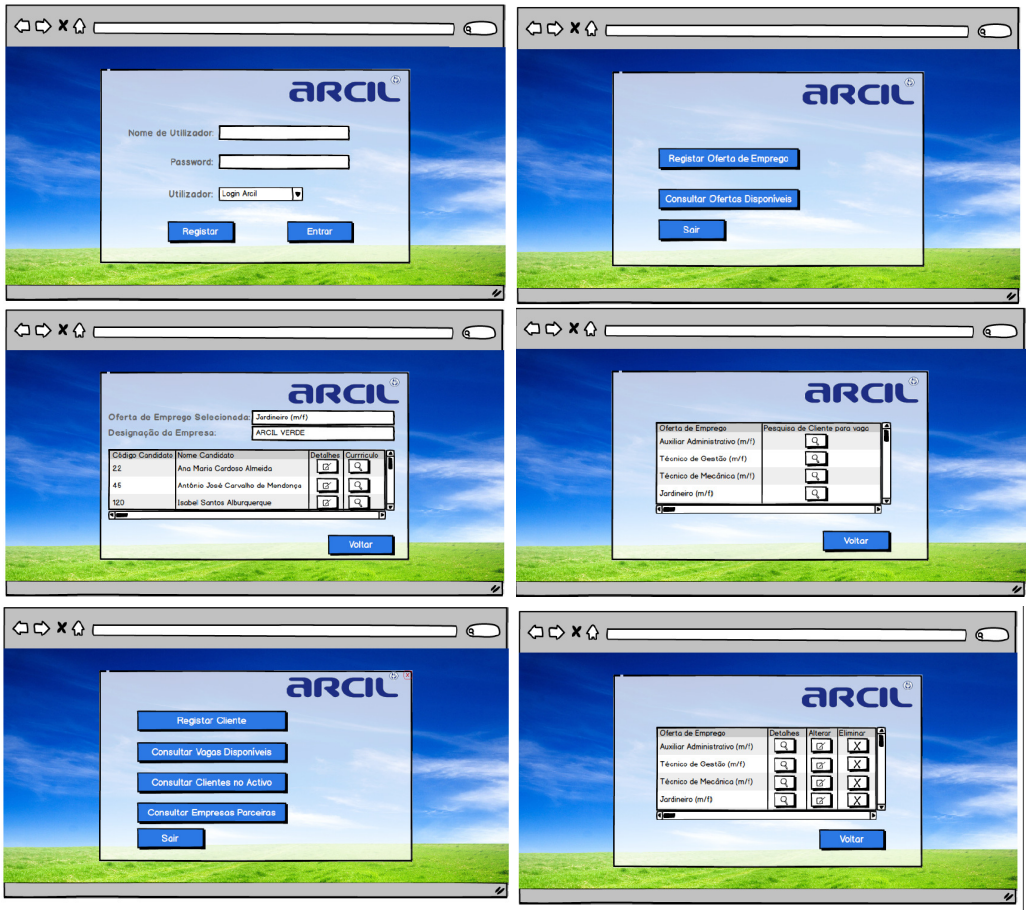


Figura 1 – Mockups SAD

Contudo, para que os *mockups* fizessem sentido, foi necessário projetar uma base de dados e idealizar um algoritmo que permitisse selecionar a informação que pretendíamos

extrair da base de dados. Sem estes dois complementos o nosso SAD não faria sentido, nem nos conduziria ao objetivo deste estudo.

A base de dados foi projetada com a finalidade de guardar informação sobre os clientes (informações pessoais, tipos de deficiência, currículos, avaliação de competências, etc...), as empresas parceiras e as ofertas de emprego. Existem ainda duas tabelas que restringem o acesso aos dados consoante seja um colaborador do CRL ou de uma empresa parceira. Esta restrição impede, por exemplo, as empresas de consultarem os dados pessoais dos clientes, bem como outras informações a eles associadas. O objetivo consiste em garantir que a escolha do possível cliente com condições de ocupar a vaga seja da responsabilidade do CRL em concordância com o cliente e não da empresa. A imagem que se segue mostra a estrutura da base de dados. A base de dados foi elaborada a título de exemplo, podendo alguns campos estarem em desacordo ou não estarem explícitos com a totalidade dos dados do CRL.

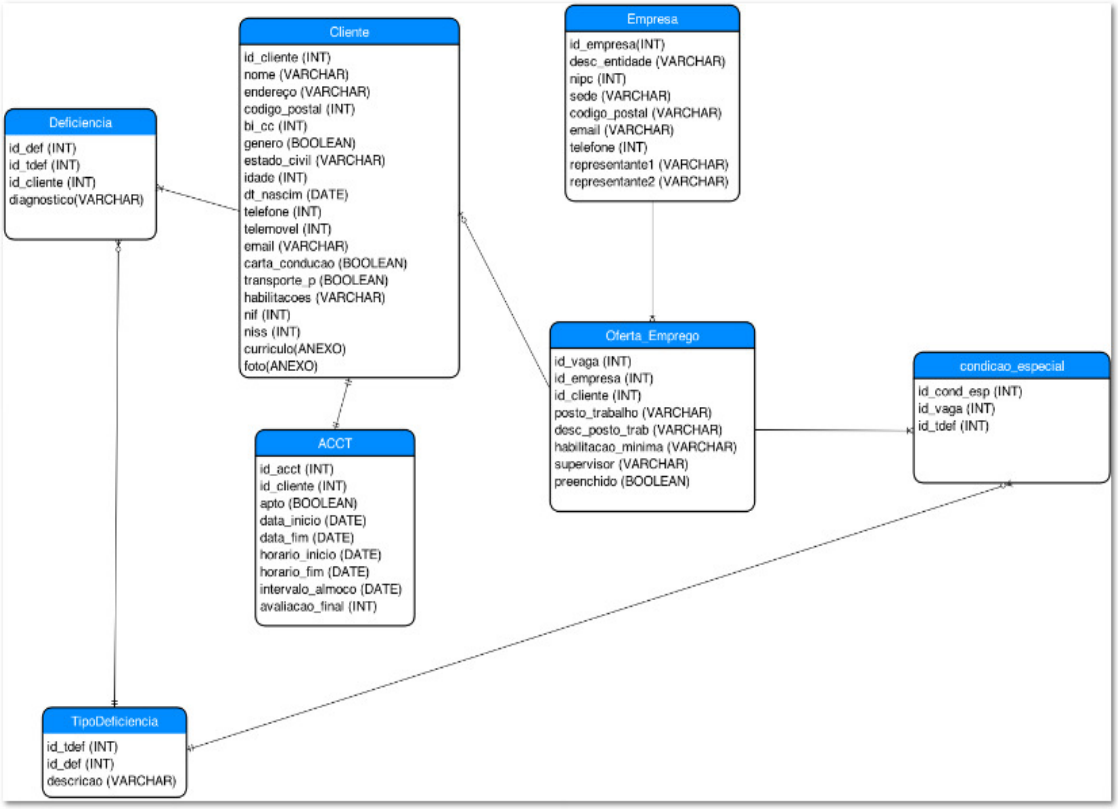


Figura 2 - Diagrama db do projeto

Por último, implementamos um algoritmo que baseado num conjunto de critérios dos clientes tais como: habilitações; idade; tipo de deficiência; etc..., e dos requisitos da oferta de emprego previamente introduzida pela empresa, irá devolver o conjunto de clientes em condições de ocupar o lugar.

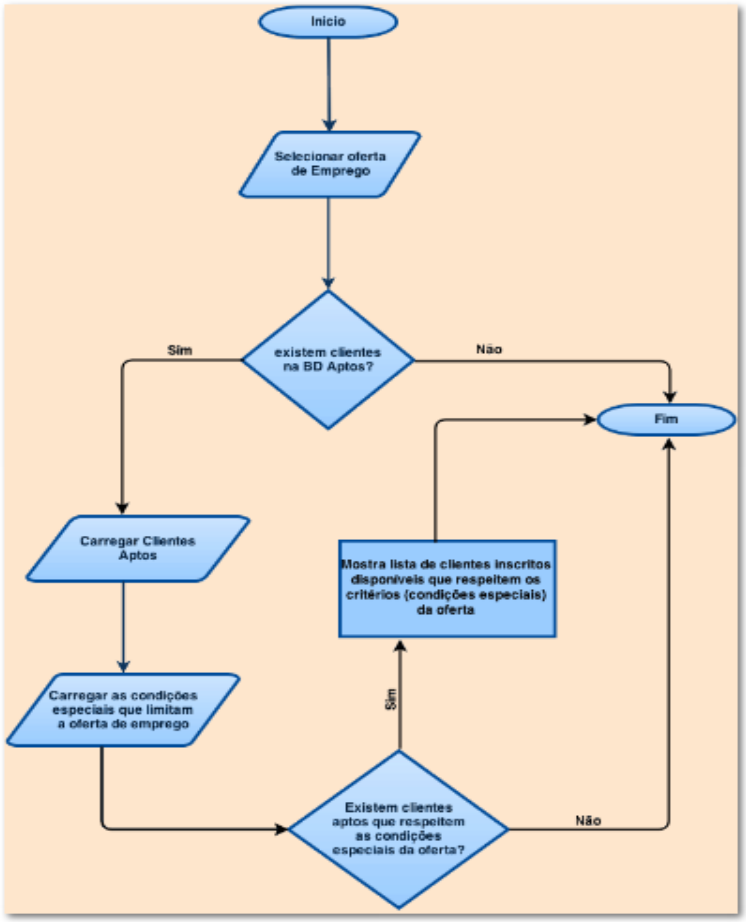


Figura 3 - Algoritmo do SAD

C.1.4. Avaliação

Após a conclusão da fase anterior, demos inicio à avaliação da mesma por meio de uma entrevista ao coordenador e restantes colaboradores do departamento. Conforme anteriormente apresentado no capítulo 5, no ponto 5.3.