



Quadro Estratégico de Referência





Índice

Queremos construir o futuro da nossa história.....	3
O que aprendemos da nossa experiência anterior.....	3
O que nos desafia e a que temos de responder.....	4
Pessoas com deficiências e incapacidades.....	4
Concretização dos direitos	4
Vida ativa e profissional/participação na atividade económica.....	4
Relação com a comunidade	5
Inclusão e tecnologia.....	5
Pilares da nossa estratégia.....	6
Intenções e objetivos estratégicos	7
I. Estaremos sempre ao lado dos clientes, apoiando projetos profissionais bem-sucedidos	7
II. Apoiaremos a dinamização de mercados de trabalho inclusivos	7
III. Reforçaremos o trabalho com e na comunidade.....	7
IV. Investiremos nos colaboradores e na sua realização, dinamizando competências distintas	8
V. Manteremos a excelência como estrela polar do sistema de gestão.....	8
VI. Inovaremos no modelo e estratégia de serviço, apoiando o desenvolvimento do sistema de reabilitação	8
Iniciativas estratégicas.....	9



Queremos construir o futuro da nossa história

Como organização responsável, atenta e competitiva, teremos de estar sempre na linha do tempo, antecipando as tendências e os desafios do futuro. O presente é sempre um tempo de amanhãs, sempre desafiante e disruptivo.

Somos uma organização com história e queremos ser uma organização com futuro. Queremos construir a história desse futuro, desenhando a rota a seguir para o alcançar.

Estamos naturalmente condicionados e precisamos conhecer bem o que nos desafia: as necessidades e expectativas dos cidadãos e da sociedade que servimos e as circunstâncias da envolvente.

Queremos um futuro partilhado com os cidadãos, com as famílias, com as entidades empregadoras e com os diversos atores sociais envolvidos, enquanto parceria alargada ao serviço de um projeto de desenvolvimento humano.

Temos orgulho no nosso passado, mas estamos entusiasmados com o futuro.

Faremos o que for necessário para ser sempre melhores.

Os nossos clientes, a ética do dever e da responsabilidade, assim o exigem!

O que aprendemos da nossa experiência anterior

Como organização comprometida e aprendente, a leitura da nossa experiência anterior permite-nos constatar:

- Que temos sido capazes de identificar proactivamente os desafios da envolvente e de responder com interessante nível de adequação;
- Que procuramos inovar no modelo e desenho dos serviços que prestamos, gerando desenvolvimentos marcantes a esse nível;
- Que o nosso compromisso e o nosso trabalho geraram um percurso de crescimento, em termos de volume de clientes servidos, de resultados alcançados e de inovações introduzidas;
- Que não conseguimos concretizar tudo o que nos propusemos;
- Que os nossos clientes e outras partes interessadas reconhecem a qualidade do trabalho que realizámos, mas colocam-nos desafios de desenvolvimento claros;
- Que temos um caminho de progresso a percorrer, com áreas de inovação e desenvolvimento a trabalhar;



- Que temos de manter redobrada resiliência e imaginação, lidando com os condicionamentos com ousadia e determinação.

O que nos desafia e a que temos de responder

Como organização socialmente responsável, que assume que tem de ser socialmente útil e relevante, reconhecemos os estímulos e as condicionantes da envolvente externa.

Pessoas com deficiências e incapacidades

- Evolução demográfica, reduzindo a expressão das deficiências e incapacidades nos jovens e aumentando-a significativamente ao longo da vida ativa e profissional.
- Progressivo reconhecimento social e político das problemáticas das pessoas com incapacidades adquiridas na sequência de doenças e acidentes.
- Relevância das dimensões humana, económica e social dessa realidade.
- Progressiva abertura para a adoção de políticas inclusivas, por parte dos atores sociais.

Concretização dos direitos

O longo e difícil caminho ainda a percorrer para assegurar às pessoas com deficiências e incapacidades o acesso aos seus direitos.

- Níveis de discriminação ainda existentes no acesso das pessoas com deficiências e incapacidades às qualificações, ao trabalho e emprego, à inclusão social e económica.
- Ainda dominante subvalorização das capacidades das pessoas com incapacidades adquiridas na sequência de doenças e acidentes.
- Necessidade de assegurar resposta para apoiar a manutenção do emprego e o retorno ao trabalho dessas pessoas, evitando o afastamento precoce e desnecessário da vida profissional.

Vida ativa e profissional/participação na atividade económica

- A evolução do trabalho, do mercado de trabalho, em fase de reorganização progressiva dos modelos anteriores:
 - Reforço da presença progressiva da digitalização, da inteligência artificial na organização do trabalho, particularmente em alguns setores da economia;



- Criação de emprego muito associada à utilização das tecnologias de informação e comunicação, à economia verde, embora também com expressão em áreas como os serviços pessoais e à comunidade;
- Risco de agravamento progressivo do gap social entre empregados / ocupados e desempregados / desocupados;
- Risco de divisão social agravada entre os que têm acesso aos benefícios da civilização gerados pela participação no mercado de trabalho, e os que viverão com suporte das prestações sociais de rendimento.

Relação com a comunidade

- Emergência progressiva de abertura das entidades empregadoras para uma abordagem de gestão inclusiva dos seus colaboradores e para a colaboração nesse âmbito.
- Reconhecimento social dos direitos das pessoas com deficiências e incapacidades e a abertura progressiva dos atores sociais para atitudes e práticas inclusivas.
- Necessidade de apoio que os atores sociais evidenciam e requerem, para desenvolver as suas estratégias de promoção da inclusão.

Inclusão e tecnologia

- A sociedade digital, complexificando o desafio da inclusão, com risco do agravamento da exclusão que nela pode decorrer.
- O potencial da tecnologia digital para promover o empoderamento e a autonomia das pessoas, bem como para a reinvenção dos serviços de apoio e do modelo de prestação desses serviços.

Em termos de envolvente interna, reconhecemos os condicionamentos ao nível da capacidade estrutural para responder aos novos desafios e oportunidades que se nos colocam, em termos de estrutura de colaboradores, do quadro organizacional de competências e de instalações.



Pilares da nossa estratégia

“O que nos faz correr”

A sociedade inclusiva, que valoriza o trabalho e a participação das pessoas com incapacidades

O nosso compromisso

Prestar serviços de referência para promover contextos de trabalho inclusivos, mobilizando o contributo das pessoas com incapacidades

Posicionamento estratégico

Somos uma instituição especializada na reabilitação profissional de pessoas com incapacidades adquiridas na sequência de doenças e acidentes, atuando como plataforma de ativação e mediação, posicionando-se como organização farol no sistema de reabilitação.



Intenções e objetivos estratégicos

I. Estaremos sempre ao lado dos clientes, apoiando projetos profissionais bem-sucedidos

- 1) Consolidaremos e expandiremos as intervenções de reabilitação profissional de pessoas com incapacidades adquiridas, estendendo-as ao território do Continente.
- 2) Identificaremos as necessidades e expectativas das pessoas que servimos, dos atores sociais e parceiros da comunidade, norteados pela transição digital.
- 3) Disponibilizaremos respostas abrangentes, servidas por equipas multidisciplinares, apoiando as pessoas nas várias áreas de vida envolvidas pela atividade profissional.
- 4) Manteremos as respostas existentes na área do apoio à inclusão na vida ativa e profissional de pessoas com deficiências e incapacidades, ajustadas às necessidades do contexto envolvente local.

II. Apoiaremos a dinamização de mercados de trabalho inclusivos

- 5) Dinamizaremos a sensibilização das entidades empregadoras para o seu contributo para a construção de uma sociedade inclusiva.
- 6) Disponibilizaremos apoio técnico de capacitação das entidades empregadoras, no âmbito da gestão inclusiva das pessoas com incapacidades.
- 7) Disponibilizaremos apoios e recursos em formato aberto, como centro de competência nos domínios acima referidos.

III. Reforçaremos o trabalho com e na comunidade

- 8) Aprofundaremos a colaboração com os serviços locais do IEFP.
- 9) Mobilizaremos a colaboração com as entidades empregadoras enquanto parceiras da prestação de serviços.
- 10) Promoveremos apoio técnico às entidades formadoras, apoiando a educação e formação nos contextos sociais gerais.
- 11) Colaboraremos com atores sociais na promoção de contextos inclusivos, promovendo o desenho universal e as acessibilidades.



IV. Investiremos nos colaboradores e na sua realização, dinamizando competências distintivas

- 12) Continuaremos a investir no clima organizacional, reforçando o envolvimento dos colaboradores e contribuindo para a sua felicidade.
- 13) Identificaremos prospectivamente as competências requeridas pela evolução do modelo e estratégia de serviço, tendo também em conta a transição digital.
- 14) Promoveremos competências distintivas, investindo na aprendizagem e desenvolvimento continuado dos colaboradores.

V. Manteremos a excelência como estrela polar do sistema de gestão

- 15) Promoveremos a sustentabilidade social, económica e ambiental, em linha com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.
- 16) Agiremos sempre em conformidade com os requisitos éticos e legais aplicáveis, com sentido de dever e de responsabilidade.
- 17) Adotaremos as melhores práticas de gestão, com sistemas e processos de trabalho alinhados com a transição digital.
- 18) Asseguraremos uma gestão criteriosa dos recursos, maximizando a oferta de valor e a eficiência organizacional.

VI. Inovaremos no modelo e estratégia de serviço, apoiando o desenvolvimento do sistema de reabilitação

- 19) Dinamizaremos ambientes e apoios de aprendizagem dos clientes em linha com a transição digital.
- 20) Inovaremos continuamente nas respostas e estratégias de serviço, baseados nas evidências da avaliação das necessidades e na leitura dos resultados alcançados.
- 21) Dinamizaremos projetos de inovação, quando pertinente em articulação com parceiros de investigação e desenvolvimento.
- 22) Partilharemos o conhecimento gerado e a inovação implementada nos modelos e práticas de trabalho.



Iniciativas estratégicas

As iniciativas de trabalho adequadas para concretizar os objetivos estratégicos acima referidos, serão definidas no âmbito do planejamento anual das atividades. Essas iniciativas serão específicas, alcançáveis e mensuráveis.

Serão objeto de um processo de monitorização anual, apoiando a definição de ajustamentos futuros a considerar, visando a concretização do QER, tendo em conta as condicionantes e oportunidades das envolventes externa e interna.

A cada três anos será o QER objeto de uma avaliação que apoia a sua eventual revisão.

Aprovação: CA - 23.10.16	Entrada em vigor: 23.11.13	Versão n.º: 02
--------------------------	----------------------------	----------------

