



BÉLGICA



Proxiservice

<b>País de origem</b>	Bélgica
<b>Local de atividade</b>	Área urbana
<b>Nível de implementação da boa prática</b>	Regional
<b>Tipologia</b>	Tipologia 1 Institucional <i>WISE</i>

## HISTÓRIA DA WISE

A *Proxiservice* existe há mais de 20 anos. Nasceu da iniciativa de alguns sindicalistas da região. As suas principais atividades no início eram jardinagem, serviços de eletricidade, encanamento, pintura, estofamento (*line-up*), construção e mudança de casas. Em 2004, a *Proxiservice* estendeu a sua atuação aos vales-serviço. Agora, novos serviços foram desenvolvidos: limpeza, engomadoria, serviços de mercearia, lavandaria, preparação de refeições e pequenos trabalhos de costura, apenas em alguns casos.

## PESSOAL

Dois diretores, um coordenador de planeamento, um supervisor técnico/conselheiro de prevenção, dois *coaches* de trabalho. Atualmente, 92 pessoas estão empregadas, 56 das quais são trabalhadores desfavorecidos.

## INFORMAÇÃO ADICIONAL

Site: <http://www.proxiservice.be/>

[Página do Facebook](#)

## Breve descrição da boa prática da *Proxiservice*

### ATIVIDADE DE TRABALHO

Serviços da empresa:

- Limpeza;
- Passar roupa;
- Serviços de mercearia;
- Lavanderia;
- Preparação de refeições;
- Pequenas costuras funcionam, apenas em alguns casos

### COMPETÊNCIAS DESENVOLVIDAS

As competências ligadas aos serviços acima mencionados são desenvolvidas graças ao *coaching* profissional. As *soft skills* relativas à interação com os clientes também são desenvolvidas no terreno com um *coach* de trabalho. Todo o trabalhador desfavorecido tem um *coach* de trabalho que conduz as tarefas a serem treinadas e executadas durante o serviço. O objetivo esperado é cumprir com as tarefas atribuídas e com as expectativas do cliente.

### PERCURSO EDUCATIVO PARA PESSOAS EM INTEGRAÇÃO

Durante o processo de contratação, a pessoa desfavorecida é acolhida pelo Diretor no que se refere a contratos e documentos sociais. Em seguida, a pessoa é recebida pelo seu *coach* de trabalho para discutir a implementação do trabalho. O coordenador e o supervisor técnico informam a pessoa sobre a lista de verificação de planeamento e tarefas do cliente. Quando a pessoa é contratada, uma ou duas semanas após o processo de contratação, o *coach* de trabalho encontra o trabalhador desfavorecido para avaliar seu trabalho. Durante os primeiros meses no emprego, a pessoa receberá feedback dos clientes sobre a qualidade do seu desempenho e comportamento com o cliente. Esse feedback também é necessário durante toda a vigência do contrato, seja durante as substituições ou na reunião de novos clientes.

Todos os anos é estabelecido um plano de formação em função dos desejos e necessidades do trabalhador. A aprendizagem é assegurada através da repetição de tarefas e atividades, bem como de *coaching* de trabalho e de feedback dos clientes.

### COMPETÊNCIAS SOCIAIS, TRANSVERSAIS - ATITUDE PROFISSIONAL

No que diz respeito ao regulamento interno, é realizada uma entrevista individual com o *coach* de trabalho e um dos diretores aquando da contratação do novo trabalhador, para leitura conjunta das disposições, conhecimento e esclarecimento dos direitos e deveres de ambas as partes.

Antes da contratação definitiva, durante três meses, é implementado um processo de mentoria com entrevistas individuais regulares. Durante essas entrevistas, os *coaches* de trabalho trabalham em colaboração com o novo funcionário para avaliar os pontos fortes e fracos a serem melhorados juntos. Para o efeito, são utilizadas algumas tabelas de autoavaliação, elaboradas por trabalhadores que já trabalham na *WISE*, para proceder à avaliação. Todo este procedimento é baseado na colaboração e participação ativa de todas as partes envolvidas.

Durante estes primeiros três meses, está previsto um programa de formação para novos trabalhadores. É uma formação com foco no *know-how* comportamental (“*savoir-faire comportementaux*”).

Além disso, está previsto mais acompanhamento técnico no local de trabalho com o treinador técnico, que é responsável por supervisionar a realização de tarefas técnicas ligadas ao serviço de limpeza.

Em geral, o acompanhamento aos trabalhadores é regular e adaptado às necessidades de cada trabalhador. Esta é organizada de forma formal através de entrevistas, mas também de forma informal, através de chamadas regulares entre os trabalhadores e a equipa de supervisão. Os diretores são responsáveis pelas entrevistas de avaliação.

## **COORDENAÇÃO DE ATIVIDADES**

### **(Apresentação, descrição e formas de processos de aprendizagem)**

Os beneficiários reúnem-se regularmente com o *coach* de trabalho designado para avaliar o trabalho implementado e recebem regularmente feedback sobre a qualidade e o desempenho do trabalho dos seus clientes.

## **SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA / MODELO FINANCEIRO:**

O modelo financeiro da *Proxiservice* baseia -se tanto no lucro resultante da sua atividade económica como na ajuda financeira pública, sob a forma de subvenções e subsídios. Estes estão ligados ao seu reconhecimento com a *WISE*. Os subsídios são distribuídos em função do número de trabalhadores desfavorecidos ou gravemente desfavorecidos que estão empregados, bem como da duração do seu emprego, ou como um todo directamente para a empresa, desde que cumpra determinados regulamentos.