

ÍNDICE

Editorial	2
CONTRIBUTOS DA EQUIPA DA QUALIDADE FORMEM	3
O Contributo das Organizações que Apoiam Pessoas com Deficiência para as suas Comunidades	5
Lideranças e delegação de competências no sector da Reabilitação	9
Empowerment e Autodeterminação	13
CONTRIBUTOS DO GRUPO DE BENCHMARKING	17
Benchmarking: Um Desafio	19
OUTROS CONTRIBUTOS	35
“Difícil é integrá-los?...”	37
História de vida ou vida com história?	45
I Encontro de Psicólogos	53
ESTUDO POLÍTICAS	57
Políticas Europeias de Formação Profissional e Emprego para Pessoas com Deficiência: Uma perspectiva sobre 5 Estados-Membros da União	59
INCLUSÃO UM ESTUDO	77
Inclusão: Um estudo qualitativo sobre as perspectivas dos pais de jovens com deficiência intelectual	79

Cadernos FORMEM
Número 4 ♦ Ano de 2012

Edição:

FORMEM – Federação Portuguesa de Centros de Formação Profissional e Emprego de Pessoas com Deficiência
Avenida do Atlântico, lote 1.19.02 • Piso 7 – Escritório 13
1990-019 LISBOA (Parque das Nações) – PORTUGAL
Tel: 21 842 95 70 – Fax: 21 842 95 79
www.formem.org.pt • formem@mail.telepac.pt

Apoio:

Instituto Nacional para a Reabilitação

Depósito Legal n.º 305453/10

Execução Gráfica:

Tipografia Lousanense, Lda. – Lousã

EDITORIAL

A Direcção da FORMEM ao apresentar a edição número 4 dos Cadernos FORMEM às suas associadas, e às demais entidades e pessoas interessadas, fá-lo com especial gosto porque, tendo os Cadernos FORMEM sido concebidos com o objectivo de serem um espaço de partilha entre as associadas e os seus técnicos, este número se aproxima dessa utopia.

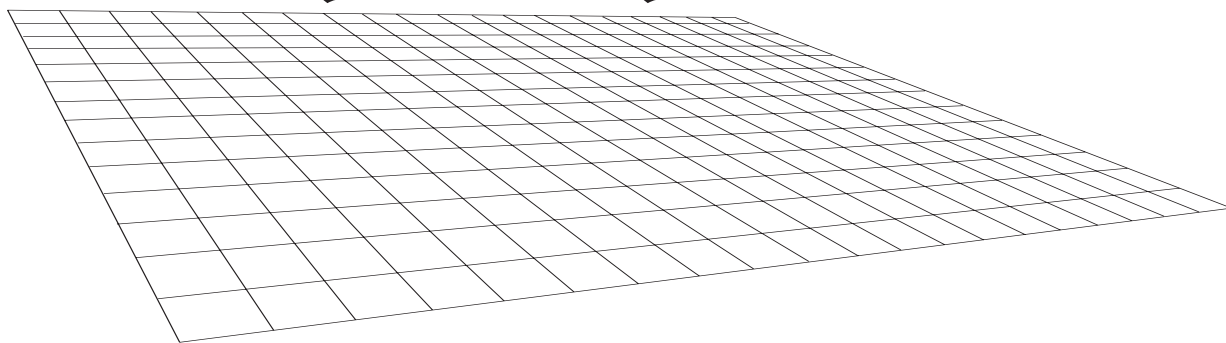
Esta edição conta com importantes contributos de associadas e com o trabalho desenvolvido no seio da FORMEM, nomeadamente, contributos provenientes dos grupos da Qualidade e Benchmarking; um estudo sobre políticas europeias de formação profissional e emprego para pessoas com deficiência; e uma súmula do Encontro de Psicólogos organizado pela CERCILEI, como apoio da FORMEM.

Agradecemos a todos os que contribuíram com textos e o apoio financeiro do Instituto Nacional para a Reabilitação que, em conjugação, permitem que esta plataforma física de comunicação se aproxime cada vez mais do seu objetivo fundamental: ser um papel em branco à frente de todos os profissionais e dirigentes desafiando-os à partilha de práticas, reflexões, polémicas e de tudo o mais que possa contribuir para a melhoria da inclusão profissional e social das pessoas com deficiência e incapacidade.

A Direcção

Mário Pereira
Ana Isabel Cruz
António Pinto Monteiro
Ana Maria Dias
Ana Maria Braz

CONTRIBUTOS DA EQUIPA DA QUALIDADE FORMEM





O CONTRIBUTO DAS ORGANIZAÇÕES QUE APOIAM PESSOAS COM DEFICIÊNCIA PARA AS SUAS COMUNIDADES

Mário Pereira
Director Executivo da ASSOL

Este texto é um resumo da comunicação apresentada no Grupo da Qualidade FORMEM, no encontro realizado em Fafe no dia 21 de Setembro de 2012, procurando fazer uma síntese dos tópicos que apresentamos como motivadores da discussão.

A qualquer organização se coloca a necessidade de definir claramente a sua Missão, objectivos e valores e o subsequente desafio de conseguir uma prática coerente com a Missão e objectivos que se propõe.

Perguntando, nas organizações associadas da FORMEM e em outras que apoiam pessoas com deficiência e incapacidade: Qual é a sua missão? Em regra obteríamos como resposta:

– *A nossa MISSÃO é contribuir para a inclusão social das pessoas com deficiência.*

Perguntando quais os objectivos, por certo ouviríamos respostas como:

– *Incrementar a participação das pessoas apoiadas na vida da comunidade de acordo com a sua idade cronológica, seja na escola, formação profissional, trabalho e actividades sociais e culturais.*

– *Optimizar a qualidade de vida das pessoas apoiadas.*

– *Assegurar às pessoas apoios tendo em atenção as suas necessidades, motivações, desejos e sonhos.*

– *Promover a concretização dos direitos das Pessoas com Deficiência.*

As contradições começam a surgir quando nos perguntam o que fazemos. Perante esta questão temos tendência a responder por exemplo:

– *Temos um CAO, Formação, CRI um Lar, etc...*

E no CAO fazem o quê?

– *Fazemos trabalhos para empresas, temos uma estufa, uma cerâmica e além disso temos fisioterapia, actividades lúdicas e desportivas e, eventualmente, muitas outras actividades*

E na Formação o que fazem?

– *Na formação temos uma carpintaria, uma cozinha, uma olaria, etc*

Pensando no que afirmamos serem a nossa Missão e os nossos objectivos o primeiro desafio que se coloca é desde logo questionar aquilo que dizemos fazer será o que melhor corresponde aos objectivos e valores enunciados:

É importante ponderar qual é ligação que existe entre as coisas que fazemos, por hipótese alguma das que se segue, e a Missão da nossa organização, ex:

- Produzir bens materiais
- Fazer fisioterapia
- Fazer natação ou desporto adaptado
- Fazer formação profissional
- Apoio de psicologia ou terapia da fala nas escolas
- Manter um lar residencial
- Produzir bens materiais
- Fazer fisioterapia
- Fazer natação ou desporto adaptado
- Fazer formação profissional
- Apoio de psicologia ou terapia da fala nas escolas
- Manter um lar residencial

O que importa não é uma resposta sim ou não, mas devemos questionar se essas actividades são as mais eficientes para alcançar os objectivos.

Algumas destas actividades podem ser um excelente meio de promover a inclusão social mas também podem ser uma forma de excluir as pessoas do acesso a serviços de utilização geral que deveriam proporcionar alguns desses apoios também a essas pessoas.

Tomando com exemplo o caso de uma pessoa que precisa de fisioterapia. Ela pode fazê-la no nosso ginásio, mas nesses caso não tem contactos com pessoas fora da entidade. Se em vez de lhe proporcionar a fisioterapia tiver uma motorista que a leve a fazer a fisioterapia ao hospital centro de saúde ou até a uma clínica privada fisioterapia, posso estar a fazer fisioterapia e a promover a participação social.

Isto leva-nos a pensar se o nosso objectivo é ajudar as pessoas a participarem do mundo normal ou a criar uma rede de serviços especializados, que pode facilitar um acesso mais cómodo, mas tem como contraponto o afastamento do mundo normal.

Em regra custa-nos admitir que possam prestar serviços de qualidade a pessoas com deficiência.

Quando nós dizemos que produzimos móveis, planta ou que tratamos de jardins, estamos a falar de bens e serviços que podem ser produzidos por outras organizações tão bem ou melhor que nós e possivelmente mais baratos.

Se os serviços que prestamos comunidade podem ser feitos por outros de forma mais económica não há razão, a não a pena e a caridade, que leve a comunidade a preferir os nossos.

Estamos numa sociedade cada vez mais competitiva e em que a concorrência é por vezes agressiva o estado, a comunidade e as famílias tenderão a procurar os serviços junto das entidades que os forneçam por um custo mais baixo.

Se todos os bens materiais que produzimos podem ser feitos por outros coloca-se a necessidade de identificar o nicho em que somos únicos. Saber o mais ninguém produz a nossa comunidade e onde podemos ser competitivos

A resposta a esta questão está inteiramente nos nossos objectivos

- Incrementar a participação das pessoas apoiadas na vida da comunidade de acordo com a sua idade cronológica, seja na escola, formação profissional, trabalho e actividades sociais e culturais.
- Optimizar a qualidade de vida das pessoas apoiadas.
- Assegurar às pessoas apoios tendo em atenção as suas necessidades, motivações, desejos e sonhos.
- Promover a concretização dos direitos das Pessoas com Deficiência.

Os bens que produzimos são, muitas vezes, bens intangíveis pelo que temos dificuldade em ter efectiva consciência da sua existência e em os tornar reais.

Um dos riscos em que, facilmente, podemos incorrer é desviar a atenção dos nossos objectivos e do bem principal que queremos produzir para nos focarmos em obter eficácia na produção de bens e serviços que poderíamos classificar de sub-produtos.

Exemplificando com situações do quotidiano tomemos como exemplo um carpinteiro. Ele não pode produzir móveis sem produzir serradura, mas nenhum carpinteiro trabalha para fazer serrim.

Na pecuária industrial os matadouros têm associada um fábrica de sub-produtos para processar coisas como tripas, peles ou penas, mas não faria sentido matar frangos para que a fábrica dos sub-produtos pudesse funcionar.

Na realidade algumas das coisas que fazemos são de facto subprodutos das actividades necessárias para promover a inclusão social. Mas é necessário não perder a orientação e deixar que estes sub-produtos acabem por ocupar nas nossas preocupações o lugar central.

Na nossa actividade existe uma dificuldade entre diferenciar o que produzimos do que fazemos.

Em diálogos com dirigentes e profissionais do nosso campo nunca conseguimos uma resposta pronta à questão: qual é a diferença entre o que fazemos e aquilo que produzimos?

Para produzir o bem desejado – inclusão social – podemos fazer peças de barro, velas, alfaces, embalar produtos para empresas, cursos de formação profissional, fisioterapia, actividades desportivas, etc.

Contudo para produzir alfaces, peças de barro ou velas, do ponto de vista económico, montar um CAO será a forma mais cara e, porque não dizê-lo, irracional de produzir esses bens.

As nossas actividades são na realidade meios ou instrumentos necessários para atingir os nossos objectivos, mas não são um fim em si mesmo.

Par nos defendermos desta dificuldade optamos por formas difusas e podemos dizer que fazemos peças de barro, velas, alfaces, embalagens, cadeiras, mesas, cursos de formação, terapias, avaliações de psicologia e muitas outras actividades, porque daqui irão resultar melhoria da qualidade de vida, inclusão social, desenvolvimento pessoal, etc.....

Mas mesmo nesta formulação invertemos os termos.

A formulação mais correcta seria, provavelmente, para conseguir otimizar a qualidade de vida, a inclusão social, o desenvolvimento pessoal, a auto-determinação das pessoas, recorreremos a actividades como: fazer peças de barro, velas, alfaces, embalagens, cadeiras, mesas, cursos de formação, terapias, avaliações de psicologia e muitas outras actividades.

Assim a nossa Missão e os nossos objectivos ficariam à frente das actividades.

Sem este exercício de clarificação teremos muitas dificuldades em comunicar com as partes interessadas na vida da nossa entidade: pessoas apoiadas, famílias, financiadores e comunidade em geral.

O marketing dos nossos produtos exige que o produto esteja bem identificado, ainda que possa ser um bem intangível. Sobretudo, é necessário que o “produto” que se oferece seja uma boa solução.

Temos muito a aprender com empresas lucrativas de diversos sectores. Um bom exemplo são as empresas de telecomunicações que, nos seus anúncios, não vendem telemóveis mas os ganhos que a pessoa pode ter na sua qualidade de vida se os comprar.

Não é tarefa fácil avaliar:

- O impacto dos apoios na qualidade de vida das pessoas
- Os progressos na inclusão social das pessoas apoiadas

A superação desta fragilidade exige o alinhamento dos serviços com as necessidades das pessoas e das comunidades mas também e, diria até que, sobretudo o alinhamento do pensamento de todas as partes interessadas na organização.

É importante que dentro de organização não haja uma das partes interessadas a dizer que no CAO o importante é a inclusão social e outra a dizer que o importante é produzir um determinado volume de peças, porque há compromissos e é preciso obter receitas.

Fornecer numa determinada comunidade serviços que melhorem a comunidade, porque a tornam mais coesa, aumentam a inclusão social de pessoas com deficiência e incapacidade e melhoram a vida dos mais frágeis, pode requer a produção de diversos bens materiais, mas estes não podem assumir um lugar central nas preocupações da gestão.

LIDERANÇAS E DELEGAÇÃO DE COMPETÊNCIAS NO SECTOR DA REABILITAÇÃO

Belarmino Costa* – CERCIFAF

“A liderança é a «capacidade de um indivíduo para influenciar, motivar e habilitar outros a contribuírem para a eficácia e o sucesso das organizações de que são membros»”

(House et al. (1999, p 184)

Neste artigo de opinião pretendo levantar uma questão que me parece pertinente e sobre a qual nem todos estarão de acordo. Polémico, naturalmente, a ideia central tem a ver com a actual estrutura de competências das organizações e a sua importância para a reconfiguração dos modelos de funcionamento organizacional.

A questão de partida situa-se na responsabilidade institucional dos dirigentes ancorada numa dimensão filosófica que procura responder às seguintes perguntas: *Como estamos a caminhar no seio das organizações? Para onde caminhamos?*

Nos últimos 15 anos, as organizações do sector da Reabilitação deram passos gigantescos em direcção à sua idade adulta. Tornaram-se mais experientes, alargaram a sua oferta de serviços a todas as idades e necessidades e criaram condições físicas e técnicas para responder às necessidades contínuas e crescentes dos seus utentes/clientes. Neste percurso, consolidaram a sua identidade e imagem num campo de intervenção social muito específico: A Deficiência.

Beneficiando dos apoios comunitários, o aumento da rede de serviços e a participação em projectos transnacionais possibilitaram a admissão de novos técnicos, com saberes e competências muito diversificadas, renovando de modo particularmente visível a estrutura de recursos humanos das organizações, dotando-as de profissionais com elevada competência instrumental e crítica. Em termos comparativos, da trilogia técnica de ontem, com as figuras emblemáticas do psicólogo, professor, assistente social, as organizações passaram a dispor de equipas com larga amplitude técnica, tendo hoje formadores e educadores com competências em vários domínios, gestores, psicólogos, sociólogos, terapeutas, técnicos de serviço social e de saúde, informáticos, engenheiros, animadores sociais e culturais, educadores sociais e professores, ainda que estes últimos (também aqui) tenham cada vez menos lugar.

No quadro da gestão organizacional, as exigências técnicas e as responsabilidades directivas também evoluíram imenso. Basta referir o conjunto das obrigações legais e regulamentares a que hoje estão sujeitas as organizações e as constantes auditorias financeiras e técnicas com atenções muito centradas nos procedimentos de gestão administrativa e financeira e nas exigências técnico-pedagógicas. De salientar ainda o aumento do rigor e tecnicidade de fundamentação das medidas e a implementação de

* Como disse, este é um artigo de opinião que só a mim vincula nesta reflexão muito individual, que parte do pressuposto de que, nos próximos 10 anos, muitos dos actuais fundadores e dirigentes, por já terem dado tudo às organizações criadas e por força da sua idade, estarão fora das organizações. Como deles faço parte, com este artigo mais não pretendo que contribuir para a renovação necessária das ideias e trazer para a discussão a importância das lideranças nas organizações do sector de Reabilitação.

critérios de transparência institucionais, por exemplo ao nível da contratação pública, nos processos de certificação da qualidade dos serviços e na acreditação das entidades formadoras, nas condições de higiene e salubridade e outras medidas de controlo e regulação que hoje recaem sobre a responsabilidade das organizações e dos seus dirigentes.

Apesar da renovação e do aumento dos quadros superiores nas organizações, dispondo agora de colaboradores com mais amplas e enriquecidas competências, observa-se contudo que a sua influência nas posições de liderança e na gestão organizacional não é ainda muito visível. Quais serão as razões? Como se explica que este capital humano não seja capaz de impulsionar os rumos e de liderar processos de mudança nas organizações de reabilitação?

Carlos Veiga, num dos seus estudos¹ às organizações deste sector, salienta que, *“Na avaliação que é feita pelos agentes das organizações, no modelo actual da política de reabilitação, as organizações são locais transitórios usados pelo Estado para garantir a execução dos programas de reabilitação destinados às pessoas com deficiência. Não passam, por isso, de meros executores de projectos temporários, incluídos em programas também temporários, cuja existência tem, na sua essência, como objectivo central, garantir a boa execução das verbas provenientes da União Europeia pelo Estado português”*. Sobre isto apenas duas notas: em primeiro lugar, a ser verdade que isto é o que pensam os agentes das organizações, quero crer que terão em muito pouca conta o projecto organizacional construído. Mais ainda: esqueceram que devem a sua existência à vontade e querer das comunidades a que pertencem (e que também nelas investem com o seu apoio) e que há sectores de trabalho realizado pelas organizações que não obtêm qualquer financiamento. A segunda nota, tem a ver com o seu papel no âmbito das políticas públicas. E a verdade é que, ainda que este papel seja mantido numa relação de dependência em relação aos financiamentos do Estado, tal não é razão, e muito menos a sua «essência», para que as organizações se coloquem numa posição de serventia para o escoamento dos dinheiros comunitários. Bem pelo contrário: deveria ser motivo de exigência face ao Estado para um tratamento mais digno e mais respeitoso na parceria estabelecida com as organizações, pelo facto de desempenharem na sociedade um papel fundamental consagrado no artº 71º da Constituição, com o fardo de ainda terem de conseguir meios para compartilhar os serviços que prestam em nome do Estado e repor as faltas e atrasos nos seus pagamentos pelos serviços protocolados.

Creio haver algumas razões para que o aumento do capital humano instalado nas organizações de reabilitação não seja muito visível nas lideranças e na gestão organizacional. De um lado, terá a ver com um certo ‘enfeudamento’ dos técnicos aos seus ‘nichos’ de trabalho, em busca de estabilidade profissional e reconhecimento técnico, procurando assim afirmar as suas qualidades e construir carreira, conformando-se em certo sentido a um papel de aperfeiçoamento de práticas e intervenções; doutro lado, talvez devido aos factores de poder instalados, históricos, que resistem a delegar responsabilidades de liderança nos colaboradores mais jovens ainda que competentes e empenhados.

Esta forma de governação das organizações está carregada de memórias e de medos. Mas no fundo há esta sensação de que *“A maioria dos actores organizacionais apenas constata que uma realidade bem conhecida se esvanece, lentamente, diante dos seus olhos, e que um passado cheio de dificuldades, porém encantado, se desfaz perante a força das transformações em curso.”*²

¹ Veiga, Carlos Veloso da, AS REGRAS E AS PRÁTICAS: Factores organizacionais e transformações na política de reabilitação profissional das pessoas com deficiência, SNRIPD, Lisboa, 2006, pág. 486

² Idem, pág.490.

Embora se constate ainda uma tendência que oscila entre um poder centrado nas direcções, geralmente compostas por dirigentes de longa data, pais, técnicos, voluntários, observa-se que as organizações estão a mudar. E isto é verdade não só por força do crescimento das valências e serviços, mas sobretudo em função de novas referências organizacionais, de novas exigências técnicas e elevadas necessidades de sustentabilidade. Neste novo cenário, observamos que os técnicos são responsáveis por chefias sectoriais mas, por isso mesmo, escapa-se-lhes (ou deixam escapar) a dimensão participativa na gestão e o enfoque no todo organizacional. Consequentemente, o seu nível de decisão é diminuto e, não raras vezes, encontra-se submetido a um apertado controlo e regulação dos dirigentes.

As mudanças em curso indiciam que, em geral, as organizações deixaram de ser marcadas por um certo dirigismo centralista e por modelos de funcionamento piramidal. Em certo sentido, estas mudanças surgem apenas como uma nuance de adaptação das estruturas voluntaristas que se foram organizando para responder com eficácia às necessidades impostas num determinado tempo. Mas, creio eu, esta adaptação e estas soluções de recurso não serão suficientes num futuro muito próximo. E porque se trata de organizações onde os membros dos órgãos directivos exercem funções de modo voluntário, as responsabilidades que cada vez mais sobre eles recaem exigem uma estrutura mais profissionalizada e multidisciplinar, com grande capacidade para formar equipas de trabalho e enfrentar os desafios da inovação.

“A melhor maneira de prever o futuro é criá-lo.”
Peter Drucker

Todas as organizações têm um tempo de maturação e duração e correm sérios riscos de entropia se não forem capazes de inovar. Para essa inovação serão necessárias lideranças com suficiente abertura e desprendimento, e com energia para ousar refundar e fundir organizações e serviços, se esse for o caminho mais indicado. Terão até de ser capazes de transformar as organizações em verdadeiros Centros de Recursos numa comunidade ou região. É previsível que no futuro as actuais organizações não estejam apenas abertas e disponíveis para a deficiência mas para todas as pessoas cujas fragilidades individuais ou sociais precisem de mais apoio individualizado, mais educação e formação ao longo da vida. Poderão ter, por isso, de refundar a sua missão e estender os recursos de que dispõem às franjas de pessoas que delas necessitam trabalhando numa perspectiva mais alargada de inclusão social. Desse modo, conseguirão rentabilizar melhor as valências e serviços e construir projectos de vida para pessoas que precisam de ser mais apoiadas, individual e socialmente. Como conseguir esta combinação de exigências?

Muitos crêem que o apoio especializado na prestação de serviços às pessoas com deficiência está aí para durar. E por isso, as organizações de Reabilitação terão sempre o seu espaço assegurado e impenetrável. É verdade que ainda há muito para fazer e para melhorar. Contudo, os sinais de desagregação desta realidade observam-se já nos indicadores de menor procura de formação, na diversidade de empresas que espreitam oportunidades na saúde, na educação e formação, e nos indicadores de concorrência desta prestação de serviços. Por outro lado, as dificuldades de manutenção dos actuais recursos reflectem-se sobre as dificuldades de sustentabilidade financeira das organizações de reabilitação pelo facto de haver medidas governamentais cada vez menos protecionistas, onerando as famílias e as organizações. Finalmente, e numa outra perspectiva, no âmbito das políticas económicas recessivas e restritivas, onde há cada vez mais concorrência ao emprego, o trabalho para as pessoas com deficiência não é já o factor social preponderante. Como é fácil observar, as tendências de inserção e inclusão social remetem o trabalho para segundo plano.

Neste actual contexto, as organizações têm pela frente grandes desafios. Terão de ser eficazes, eficientes e aprendentes. E num quadro de poucos recursos e de poucos

dinheiros comunitários, haverá que redimensionar e reajustar as disponibilidades em relação às necessidades.

A economia social enquanto realidade que se afirma até na nova lei que há-de regular o sector terá necessariamente que olhar os diversos recursos disponíveis, a organização desses recursos e a sua distribuição no território. O modo como estivermos organizados e o modo como as organizações se dispuserem a mudar irão ditar os caminhos desse futuro ainda previsível. Relembrar também que uma boa maioria dos dirigentes e fundadores das actuais organizações estão no final das suas forças. Nesta óptica, os quadros superiores (mas não só) terão um papel decisivo na carteira de competências da organização se forem considerados não como instrumentos especializados de trabalho sectorial mas alavancas para o sucesso das organizações a que pertencem e delas dependem. Com a sua visão da realidade, com a sua capacidade crítica e despertas para olhar o mundo como um tempo novo, terão de ressurgir ideias fortes para reformular os ciclos dum novo projecto organizacional. O voluntarismo que caracteriza as organizações do sector social poderá e deverá ser mantido como uma referência quer para os dirigentes quer para os colaboradores, mas as dinâmicas de trabalho e de desempenho assim como a participação e envolvimento de voluntários externos e pessoas da comunidade deverão constituir-se como os mais importantes eixos de construção e de ligação das organizações com as suas comunidades. Será esta visão assim tão longínqua? Não me parece. Mas mesmo distante, julgo cada vez mais necessária a delegação de competências dirigentes e a formação de lideranças capazes e competentes para assegurar a renovação dos líderes no sector de Reabilitação, dando continuidade a um projecto social de relevo iniciado nos alvares de Abril.

Afinal, para que servem os carimbos de qualidade e excelência senão para pôr em causa e mudar a maneira e o modo como as instituições se organizam? E para que servem as organizações depenadas e depauperadas com diplomas de qualidade?

EMPOWERMENT E AUTODETERMINAÇÃO

Nuno Paixão

Este texto reflete a apresentação da APPACDM de Viseu a 21-09-2012, em Fafe, no âmbito do grupo de trabalho sobre abordagens da qualidade promovido pela FORMEM.

ABORDAGEM TEÓRICA

O movimento de *empowerment* iniciou-se nos Estados Unidos no final da década de 70, e desde o fim da década de 80 esta forma de intervenção tem sido utilizada em Portugal.

Parte do pressuposto que os grupos marginalizados e discriminados na sociedade sofrem de uma falta de poder que os impede de lutar pelos seus direitos e usufruir de benefícios económicos e sociais, assim como de participar nas decisões políticas que interferem nas suas vidas. Para alterar esta situação é necessário que esses grupos aumentem as suas competências e o seu poder.

O movimento de *empowerment* é consequência de uma evolução nas conceções de autonomia e responsabilidade dos indivíduos, e de uma maior consciência dos mecanismos de discriminação e exclusão que se geram na sociedade.

Esta abordagem ultrapassa a tentação de atitudes paternalistas, de proteção excessiva e de tomadas de decisão unilaterais por parte dos profissionais, visto que o seu objetivo é a autonomia e a participação a um nível de igualdade com os técnicos, numa perspetiva de parceria. Isto exige uma mudança de atitude dos profissionais, principalmente em relação à partilha do poder e ao reconhecimento das capacidades dos seus clientes.

Empowerment pode ser definido como: “Um processo de reconhecimento, criação e utilização de recursos e de instrumentos pelos indivíduos, grupos e comunidades, em si mesmos e no meio envolvente, que se traduz num acréscimo de poder – psicológico, sócio-cultural, político e económico – que permite a estes sujeitos aumentar a eficácia do exercício da sua cidadania”.

Autodeterminação pode ser definida como: “a capacidade para o indivíduo definir e atingir objetivos baseados num conhecimento e valorização dele próprio”, consistindo numa perspetiva individualizada do conceito de *empowerment*.

As áreas em que tem sido aplicada a metodologia do *empowerment* são muito variadas: minorias étnicas e migrantes, mulheres, desempregadas, sem-abrigo, doentes mentais, vítimas de violência ou abuso sexual, promoção de direitos e cidadania, desenvolvimento sustentável, e intervenção comunitária.

O objetivo do *empowerment* é fortalecer em direitos e em participação, grupos, pessoas ou populações sujeitos a discriminação e exclusão, e por outro lado, fiscalizar os poderes estatais e os grandes interesses económicos, e lutar contra a opressão. Pretende favorecer a efetiva participação dos cidadãos na vida social, económica, política e cultural, e uma distribuição mais equitativa dos recursos. Para atingir este objetivo tem que haver também um processo de distribuição de poder.

Assim, o poder pode ser entendido como a capacidade e autoridade para:

- Influenciar o pensamento dos outros – poder sobre
- Ter acesso a recursos e bens – poder para

- Tomar decisões e fazer escolhas – poder para
- Resistir ao poder dos outros se necessário – poder de

O processo de *empowerment* pretende desenvolver todos estes tipos de poder.

ABORDAGEM PRÁTICA NA APPACDM DE VISEU

Implantação na Formação Profissional (FRP).

Na Formação Profissional foi constituído um grupo de auto representantes:

- Os representantes foram eleitos de forma democrática entre os pares (2 por curso perfazendo um total de 12 representantes).
- Os moderadores do grupo de auto representação são a Psicóloga e o Assistente Social da Formação Profissional.
- As primeiras reuniões serviram para ouvir/auscultar o grupo e apresentação do grupo.
- Seguiram-se reuniões em que são tratados temas propostos pelo grupo.
- Os temas tratados são na sua maioria relacionados com propostas de melhoria, sugestões de atividades / iniciativas, esclarecimentos, apresentação de problemas e partilha de experiências.

E a promoção de outras formas:

- Na Formação Profissional e ao nível das UFCDs “Cidadania e empregabilidade”, “Portfólio” e “Balanço de competências” é promovida a participação e a partilha de ideias, escolhas e experiências.
- Os formandos participam no processo de escolha do local onde vão realizar a FPCT (Formação Prática em Contexto de Trabalho).
- Sugerem ainda locais para visitas de estudo.
- Propõem ainda UFCDs que gostariam de trabalhar com maior prioridade (flexibilidade do formador).
- Realizam ainda a sua auto-avaliação.
- Há “tarefeiros” que têm como responsabilidade: entregar encomendas internas, recolher dinheiro, fazer alguns recados.
- Na Formação Profissional é concedido aos formandos o direito de optar pelo tipo de fornecimento do almoço (trazer de casa, almoçar no refeitório, almoçar fora da organização).

Implantação em Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) e Lar Residencial (LRE)

Constituiu-se um grupo de auto representantes em 2003 com clientes internos e externos:

- O grupo é heterogéneo e aberto à participação de todos os interessados (com cerca de 15 participantes).
- O moderador do grupo de auto representação é a Psicóloga de CAO e LRE.
- O moderador planifica, organiza e dinamiza as sessões e é um elemento facilitador da comunicação entre os pares e/ou colaboradores dentro da organização.

- Numa primeira fase foi realizada a apresentação dos elementos do grupo e estabeleceram-se as regras de funcionamento.
- Os temas tratados ou são propostos pelos próprios, ou de acordo com um levantamento de necessidades.
- Aborda-se essencialmente a área de competências sociais e pessoais, as escolhas na organização e o seu envolvimento no plano de atividades.

Outros Mecanismos de Implantação

Até ao final do presente ano estão ainda previstas outro tipo de ações, nomeadamente:

- Os representantes de todas as respostas reunirem com o presidente da organização numa reunião informal para auscultação do grupo;
- Os representantes validarem periodicamente a ementa das refeições servidas no refeitório
- Até ao final de cada ano civil, os clientes apresentarão o conjunto de temas que pretendem ver trabalhados nas reuniões de auto representantes.
- Ao nível da FPR, pretende-se que o grupo de auto representantes tenha oportunidade de reunir de forma autónoma (sem a presença de qualquer moderador).
- Em CAO e LRE será também implementada a avaliação específica dos clientes aos colaboradores dessas respostas sociais (à semelhança do que já se faz na FPR).

Além destes mecanismos específicos, a APPACDM de Viseu dispõe ainda:

- Do sistema de sugestões e reclamações;
- Do colaborador de referência;
- De estatutos que permitem que os clientes se tornem associados da organização, com pleno direito a voto na escolha dos órgãos sociais.

RESULTADOS ALCANÇADOS

Com as medidas implementadas, os clientes já conseguiram:

- *Ao nível pessoal:* ter um momento periódico com os técnicos, o seu espaço para expor as suas ideias, opiniões, sugestões e temas a debate.
- *Ao nível do plano de atividades:* participar com sugestões de visitas de estudo e organização de um seminário anual; fazer ajustes na ementa do refeitório; participar no seu plano individual.
- *Ao nível da organização:* influenciar o modo de funcionamento da organização.

RESULTADOS A ALCANÇAR

Com novas medidas a implementar, espera-se que os clientes consigam:

- Estreitar a relação e distância para com o presidente da organização;
- Ter mais controlo na elaboração da ementa do refeitório e na sua aprovação;
- Mais autonomia na realização das suas reuniões;

- Apresentar anualmente e antecipadamente os temas que pretendem ser abordados (para melhor organização dos moderadores);
- Alargar a avaliação específica cliente->colaborador às respostas CAO e LRE.

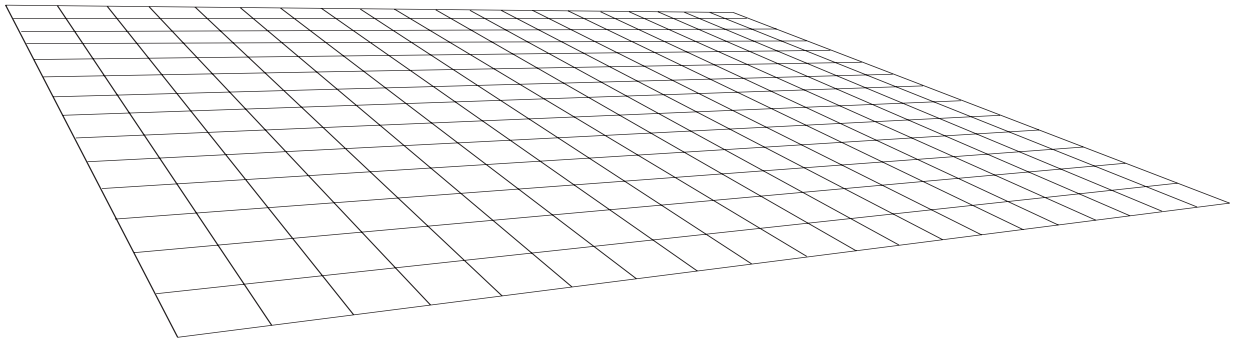
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

FAZENDA, Isabel, “Empowerment e participação, uma estratégia de mudança”, 2006,
- Centro português de investigação e historia e trabalho social

PINTO, Carla, “Empowerment, uma Prática de Serviço Social”, 1988, in BARATA, O
(coord), *Política Social* – Lisboa: ISCSP

Associação Portuguesa de Emprego Apoiado - <http://empregoapoiadopt.wordpress.com/>

CONTRIBUTOS DO GRUPO DE BENCHMARKING





BENCHMARKING: UM DESAFIO

A FORMEM consciente das dificuldades que existem para realizar actividades de *benchmarking*, seja pelo pouco conhecimento da metodologia, da falta de uma cultura de partilha ou de dados comparáveis, lançou às suas associadas o desafio de em conjunto desenvolvermos um projecto nesta área.

Ideia, tendo surgido em meados de 2012, ganhou urgência devido à circunstância de um número significativo de associadas estarem envolvidas em processos de certificação pelo referencial EQUASS ao nível *Excellence*, que tem como condição a realização de actividades de *benchmarking*.

Com este objectivo foi criado um grupo que reuniu algumas vezes e que, apesar de todas as dificuldades, conseguiu realizar uma recolha dos indicadores que as entidades, que se dispuseram a colaborar, estão a utilizar.

A disponibilização dos respectivos indicadores pelas associadas merece todo o realce pois, de algum modo, é o mesmo que deixar alguém entrar na nossa casa. Por isso, aproveitamos este espaço para demonstrar todo o nosso apreço, respeito e admiração pelas seguintes entidades: APACI; APPACDM COIMBRA; ASSOL; CERCIFEIRA; CERCIGUI; CECIMARANTE; CERCIPOM e CRPG.

A recolha realizou-se através de uma plataforma informática *online* em que cada entidade descarregou os seus indicadores. O que implicou um esforço muito grande. Os dados inseridos por cada entidade na plataforma estiveram acessíveis apenas às entidades aderentes.

Numa segunda fase tentámos que cada entidade aderente classificasse todos os indicadores, cerca de 800, quanto à sua pertinência e à facilidade de recolha. Não foi possível a todas as entidades realizar esta tarefa que no mínimo exigia oito horas de trabalho.

Na lista global reconhecem-se diversas fragilidades, desde logo, muitas repetições/similitudes mas também alguns indicadores com formulações ainda pouco rigorosas. O que é compreensível, pois em diversas situações a listagem de indicadores foi construída antes da recolha de dados e os respectivos indicadores não tinham ainda sido confrontados com a realidade. Isto faz com que haja entidades que sugeriram indicadores, que entretanto alteraram ou mesmo não os consideraram na sua candidatura. Existiam também indicadores desenhados em função de situações particulares e específicas de uma ou outra entidade.

Com este conjunto de dúvidas e dificuldades a FORMEM compreendeu que construir uma lista devidamente trabalhada pelas entidades aderentes e expurgada de todas as fragilidades nunca demoraria menos de vinte dias úteis, o que na situação actual é claramente inexecutável.

Assim a FORMEM, com a autorização das entidades participantes, decidiu assumir o risco de proceder a uma escolha dos indicadores tendo em conta as classificações que algumas das entidades deram, as repetições e as formulações demasiado particulares ou demasiado vagas.

Face às dificuldades, mas também face ao imenso acervo de dados disponíveis, a FORMEM decidiu-se pela publicação de uma listagem de indicadores organizada por princípio e critério do referencial EQUASS *Excellence*, mantendo as designações dos princípios e dos critérios em inglês.

O dilema com que nos confrontamos foi a escolha entre publicar uma listagem, que podemos comparar a uma pedra preciosa por polir mas que trabalhada poderá dar alguma luz, ou guardá-la num cofre, à espera de conseguir trabalhá-la num futuro antes de a mostrar.

A escolha foi disponibilizá-la já, para que cada entidade a use da forma que considerar mais adequada.

Tendo em atenção as circunstâncias que rodearam este trabalho justifica-se uma advertência prévia: A listagem que se segue não pretende ser mais que um facilitador do trabalho das associadas e de outras entidades, sendo responsabilidade de cada entidade a análise crítica, escolha e modificação dos indicadores sugeridos.

Caso as condições o permitam, a FORMEM pretende desenvolver um trabalho no sentido de criar uma segunda edição desta listagem devidamente revista e melhorada.

O desafio que deixamos a todos os utilizadores é que contribuam com sugestões para uma futura reformulação desta lista. Podendo fazê-lo para o formembenchmarking@gmail.com ou para os contactos usuais.

O objetivo número um dos Cadernos FORMEM é a partilha de conhecimentos e práticas. É esta lógica que nos permite a publicação de trabalhos que, embora não cumpram todos os cânones das publicações científicas e técnicas, podem contribuir para a melhoria da eficácia das entidades no seu esforço de otimizar a qualidade de vida das pessoas que apoiam.

Lista de indicadores – *Benchmarking Formem*

Princípio 1	Leadership
<i>Critério 1</i>	<i>The social service provider defines documents and implements its vision and mission values on service provision.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • N.º de livros, brochuras e desdobráveis editados onde a missão é desenvolvida. • Grau de satisfação das partes interessadas relativamente à participação na vida organizacional, enquanto valor instituído. • Inquérito às famílias FR15 questão 8: “O serviço prestado pelo centro ajuda o seu educando a ser mais autónomo?” (Missão). • N.º representações no exterior (Participação em ações de formação/ sensibilização, seminários, reuniões na rede social e na rede nacional dos CAFAP's, referenciais adaptados às PCDI, CPCJ). • N.º de <i>flyers</i>, separador de livros, calendários, folhetos, cds, documentos de comunicação interna e externa. • Índice dos impactos das intervenções.

Princípio 1	Leadership
<i>Critério 2</i>	<i>The social service provider defines, documents, and implements its quality policy by determining long term quality goals, and its commitment to continuous improvement.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • N.º de cadernos dos manuais de procedimentos editados e distribuídos pelos colaboradores onde a política de qualidade é tratada. • % de cumprimentos dos objetivos da qualidade (presente no relatório de revisão do SGQ). • % de desvio financeiro face aos objetivos anuais (orçamento vs relatório de contas). • Grau de satisfação das partes interessadas. • Índice de qualidade dos serviços prestados. • Taxa de conformidade dos processos.

Princípio 1	Leadership
<i>Critério 3</i>	<i>Persons served, family members and service user organisations are able to give feedback on their individual and collective experience of programmes and services.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Nível geral de satisfação de famílias. • N° de sugestões para o Plano Médio Prazo. • % de participação dos inquéritos de satisfação entregues (clientes, famílias e utilizadores). • N° de participantes clientes + família nas assembleias gerais + N° de participantes nas reuniões de pais nas várias respostas sociais. • N° de reuniões onde participam clientes e significativos por resposta social. • N° de sugestões apresentadas. • Índice de satisfação dos clientes.

Princípio 1	Leadership
<i>Critério 4</i>	<i>The social service provider informs all stakeholders about the offered programmes and services available.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • N.º de exemplares do jornal institucional. • N° de participações em organismos da comunidade onde está representada. • N° de referências na comunicação social. • Inquérito à comunidade Questão 1 e 2 “% de pessoas que conhecem a entidade”. • Inquérito às entidades FR25 questão 1: “Encontra-se suficientemente informado sobre os serviços da entidade?”. • N° de documentos utilizados para divulgação dos serviços e programas. • Avaliação do desempenho da entidade pelos stakeholders – dimensão “divulgação de informação”.

Princípio 1	Leadership
<i>Critério 5</i>	<i>The social service provider management establishes and documents an annual planning and review process.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Grau de cumprimento dos orçamentos anuais. • N.º de novas atividades introduzidas no planeamento anual. • Taxa de Eficácia – % de cumprimento dos objetivos no planeamento anual. • N° de revisões aos procedimentos. • Grau de cobertura do <i>Balanced Scorecard</i> – Unidades. • N.º de planos setoriais.

Princípio 1	Leadership
<i>Critério 6</i>	<i>The plan includes annual outcomes/ targets, the activities to be undertaken in achieving the annual targets, monitoring of the performance of the organisation in meeting its annual targets, time scales and procedures for review and revision</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Taxa de cumprimento de procedimentos de planeamento anual. • % de objetivos com desvio positivo (n° de objetivos superados/ n° de objetivos planeados). • Taxa de sucesso do plano anual de atividades. • Rácio resultados líquidos/ receitas próprias.

Princípio 1	Leadership
<i>Critério 7</i>	<i>The social service provider demonstrates organisation's success in satisfying the needs and expectations of the society</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Grau de satisfação global das partes interessadas. • N.º de atividades junto da comunidade. • Inquérito à comunidade: % de satisfação global. • % de pedidos de colaboração realizados (nº de pedidos realizados/ nº de pedidos solicitados). • N.º de acordos com agrupamentos de escolas ou n.º de medidas implementadas após diagnóstico da rede social. • Índice de satisfação dos clientes. • Índice de qualidade na perspetiva dos empregadores.

Princípio 1	Leadership
<i>Critério 8</i>	<i>The social service provider demonstrates organisation's social responsibility through activities contributing to the society.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • N.º de ações e eventos relacionados com responsabilidade social e n.º de pessoas/dia envolvidas. • N.º de protocolos de parceria efetuados para o desenvolvimento de atividades. • N.º de ações de divulgação/sensibilização na comunidade. • N.º de atividades realizadas com os utentes na sociedade. • N.º de eventos promovidos pela entidade. • Número de clientes envolvidos em ações de responsabilidade social.

Princípio 2	Staff
<i>Critério 9</i>	<i>The social service provider has a staff recruitment and retention policy that promotes the selection of qualified personnel based on required knowledge, skills and competences.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Taxa de rotação de colaboradores. • N.º médio de anos de serviço por colaborador. • % de colaboradores efetivos (n.º de colaboradores efetivos/ n.º total de colaboradores). • Avaliação da satisfação do cliente interno do GAT - Recrutamento e seleção.

Princípio 2	Staff
<i>Critério 10</i>	<i>The social service provider operates in compliance with mandatory national legislation, providing appropriate working conditions, adequate and agreed staff level and staff ratio, and appropriate rewarding for staff and volunteers.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Rácio colaborador / pessoa apoiada. • N.º de horas de compensação dadas aos colaboradores em função do desempenho. • Inquérito de satisfação dos colaboradores Questão 18 "Montante do meu salário". • Grau de satisfação dos colaboradores relativo às condições de segurança, higiene e saúde no trabalho. • N.º de medidas de melhoria implementadas/ n.º de medidas de melhoria assinaladas no relatório anual de higiene e segurança no trabalho. • Taxa de absentismo dos colaboradores.

Princípio 2	Staff
<i>Critério 11</i>	<i>The social service trains all staff based on a plan for learning and development and evaluates the effectiveness of the training.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • N.º de colaboradores participantes na execução do plano de formação / ano. • N.º de trabalhadores que melhoraram as qualificações. • N.º médio de horas de formação por colaborador. • Eficácia global das ações de formação. • Taxa de execução do plano anual de formação (nº de ações realizadas/ nº de ações previstas). • Taxa de cumprimento do plano anual de formação e desenvolvimento.

Princípio 2	Staff
<i>Critério 12</i>	<i>The social service provider applies requirements for competence in the identified roles and functions of staff and evaluates them on annual basis.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Valor médio da avaliação de desempenho dos colaboradores • Número de colaboradores com classificação mínima de Bom/Número total de Colaboradores. • Número de colaboradores com a classificação de MUITO BOM no processo de avaliação desempenho/ Número total de Colaboradores. • Avaliação do desempenho da entidade pelos stakeholders - dimensão “Profissionalismo/ competência dos profissionais”.

Princípio 2	Staff
<i>Critério 13</i>	<i>The social service provider recognises the staff as a resource for feedback on organisational performance, service development and staff development.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Grau médio de avaliação do desempenho dos colaboradores face à disponibilidade e empenho. • N.º de sugestões de colaboradores / ano. • Grau de satisfação dos colaboradores. • N.º sugestões dadas pelos colaboradores nas reuniões de equipas e sugestões espontâneas (recolha da caixa de sugestões e reclamações). • N.º de colaboradores envolvidos em Grupos de Missão ou Grupos de Projeto. • N.º de colaboradores envolvidos no Comité de Gestão da Mudança e Comissão de Ética.

Princípio 2	Staff
<i>Critério 14</i>	<i>The social service provider has mechanisms in place to enhance satisfaction and motivation of staff.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Grau de satisfação de colaboradores. • N.º de colaboradores abrangidos pelo procedimento de reconhecimento / ano. • Taxa de absentismo. • N.º de faltas justificadas sem obrigação legal sobre o total de faltas justificadas. • N.º de ações de formação na área comportamental. • N.º de colaboradores em estudos pós graduados com apoio do Centro.

Princípio 3	Rights
<i>Critério 15</i>	<i>The social service provider assures the rights of persons served outlined in a Charter of Rights that is based on the EU Charter of Fundamental Rights, the European Convention for the Protection of Human Rights and Fundamental Freedoms of the Council of Europe and other international human rights conventions, especially those elaborated under the United Nations.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> N.º de documentos que referem os direitos das pessoas apoiadas. N.º de exemplares dos documentos que referem os direitos das pessoas apoiadas distribuídos. N.º de ações desenvolvidas com os clientes/ famílias/significativos na abordagem dos seus direitos e deveres. Inquérito de satisfação das famílias Questão 08 “Acha que o seu educando é tratado no centro com carinho e respeito pelos seus direitos”. % de clientes satisfeitos ao nível dos direitos. N.º de reclamações por incumprimento de direitos. Índice dos impactos das intervenções - variável “Direitos”,

Princípio 3	Rights
<i>Critério 16</i>	<i>The social service provider informs the person served about his/her rights and duties especially to equal treatment on grounds of age, disability, gender, race, religion or belief and sexual orientation before receiving the services.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> Acordos de Apoio ou similares negociados com pessoas apoiadas nas várias unidades em 2011. Número de Parcerias estabelecidas. Grau de satisfação dos clientes/significativos sobre o conhecimento dos direitos e deveres. Taxa de clientes que à entrada receberam a carta de direitos. N.º de reclamações por violação da carta de direitos dos clientes. N.º de sessões de esclarecimento sobre direitos e deveres dos clientes. Índice de qualidade dos serviços prestados - dimensão “Informação prestada”. N.º de reclamações por incumprimento de direitos.

Princípio 3	Rights
<i>Critério 17</i>	<i>The social service provider has accessible complaint management system that registers feedback on performance from persons served, purchasers and other relevant stakeholders.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> N.º de reclamações / ano. Nível de satisfação quanto à resposta dada a sugestões / reclamações apresentadas. N.º de reclamações, críticas e sugestões de melhoria dadas por pessoas apoiadas. Controle de reclamações, sugestões e críticas de melhoria (cumprimento de Prazos). Grau de satisfação dos clientes relativamente ao procedimento de gestão das reclamações. Tempo médio de resposta a sugestões e reclamações.

Princípio 3	Rights
<i>Critério 18</i>	<i>The social service respects the fundamental right to self-determination of the person served. They freely determine their political status and freely pursue their economic, social and cultural development.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> N.º de sessões de auto-representação / ano. Taxa de metas atingidas na auto-representação / ano. N.º de clientes que participam nas reuniões de auto representação. Grau de satisfação do cliente relativamente ao seu envolvimento na elaboração do PI. Índice dos impactos das intervenções – variável “Autodeterminação”. Índice de satisfação dos clientes – dimensão “Expectativas”.

Princípio 3	Rights
<i>Critério 19</i>	<i>The social service provider facilitates the person served in choosing and having access to advocates and/or supporting persons.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Atividades de <i>advocacy</i> realizadas. • Ações de Apoio às pessoas apoiadas, no acesso a cuidados de saúde em serviços de acesso comum. • N.º de parcerias/associações com entidades que representem/defendam os direitos das pessoas com deficiência. • Grau de satisfação dos clientes/significativos relativamente ao conhecimento sobre as pessoas que o apoiam. • N.º de tutorias. • % de clientes satisfeitos ao nível das auscultação das suas sugestões e opiniões. • N.º Registos de acompanhamento a serviços externos à organização. • Índice de qualidade dos serviços prestados - dimensão "Apoio de 3.ª pessoa". • Índice de qualidade dos serviços prestados - dimensão "Acompanhamento do cliente".

Princípio 4	Ethics
<i>Critério 20</i>	<i>The social service provider defines and documents its policy on ethics that respects and assures the dignity of the persons served, protects them from undue risk and promotes social justice.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • N.º de sessões de informação e comunicação sobre política da ética e valores da Instituição / ano. • N.º de exemplares dos documentos que referem os deveres éticos dos colaboradores e dirigentes distribuídos. • N.º de não conformidades/ reclamações relativas ao não cumprimento, total ou parcial, de qualquer um dos princípios éticos. • N.º médio de horas de formação interna que os colaboradores receberam sobre ética e confidencialidade. • Grau de satisfação dos clientes relativamente à implementação da política da ética (informação, privacidade, participação). • N.º de documentos que referem a política da ética, princípios e valores. • Taxa de acidentes de trabalho – clientes. • Índice dos impactos das intervenções - dimensão "Bem-estar".

Princípio 4	Ethics
<i>Critério 21</i>	<i>The social service provider operates mechanisms that prevent the physical, mental and financial abuse of persons served.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • N.º de Planos de Ações Corretivas e Preventivas (PACP's) desenvolvidos com base no Manual de Gestão de Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos. • N.º de Abusos (físicos, mentais e financeiros). • Processos disciplinares instaurados a colaboradores por violação de deveres éticos. • Comunicações ao Ministério Público solicitando a sua intervenção para proteção de pessoas apoiadas. • Número de reclamações; número de situações reportadas sobre maus tratos, abusos físicos, etc. (externos/internos). • N.º de encaminhamentos/sinalizações para as autoridades competentes. • N.º de ocorrências relacionadas com má conduta profissional no que diz respeito à ética. • N.º de iniciativas que visam a prevenção do abuso físico, mental e financeiro. • N.º de ações corretivas e preventivas desenvolvidas com base nas reclamações apresentadas sobre abusos e maus tratos. • Taxa de execução do plano de SHST. • Índice de qualidade dos serviços prestados - dimensão "Ambiente e instalações".

Princípio 4	Ethics
<i>Critério 22</i>	<i>The social service provider provides services in a safe system of working within a safe environment to ensure the physical security of persons served, their families and caretakers.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • N.º de PACP's de Higiene e segurança. • Grau de satisfação dos colaboradores com a segurança e higiene dos postos de trabalho. • N.º de acidentes de trabalho dos colaboradores (comunicados ao seguro). • N.º de acidentes de formandos (comunicados ao seguro). • Grau de satisfação dos clientes/significativos relativamente à segurança do edifício. • Inquérito de satisfação das famílias Questão 13 “Está satisfeito com as instalações e equipamentos?”. • N.º de ações de melhoria implementadas/ N.º medidas sugeridas no relatório de higiene e segurança e medicina no trabalho. • Taxa de execução do plano de SST. • Taxa de acidentes de trabalho – clientes.

Princípio 4	Ethics
<i>Critério 23</i>	<i>The social service provider defines, documents, monitors and evaluates a set of principles, values and procedures that govern behaviour in service delivery containing aspects of confidentiality, accuracy, privacy and integrity.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • N.º médio de horas de formação interna que os colaboradores receberam sobre ética e confidencialidade. • Grau de satisfação das pessoas apoiadas com a confidencialidade. • N.º de ocorrências relacionadas com má conduta profissional no que diz respeito à confidencialidade. • N.º de colaboradores que obtiveram a classificação de BOM na competência ética / n.º de colaboradores. • Índice de qualidade dos serviços prestados - dimensão “Atividades da prestação de serviços”. • Índice de qualidade dos serviços prestados - dimensão “Confidencialidade”.

Princípio 4	Ethics
<i>Critério 24</i>	<i>The social service provider defines, documents, monitors and evaluates procedures for assuring confidentiality of data regarding the persons served and the service provided to them.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação do grau de confidencialidade – medido por não conformidades detectadas em auditoria. • Satisfação dos colaboradores relativamente ao respeito pela confidencialidade. • Grau de satisfação dos clientes e significativos sobre o princípio da confidencialidade. • Termos de confidencialidade assinados/ n.º de colaboradores. • N.º de reclamações por quebras de confidencialidade. • Índice de qualidade dos serviços prestados – dimensão “Confidencialidade”.

Princípio 4	Ethics
<i>Critério 25</i>	<i>The social service provider defines the roles and responsibilities, authorities and the interrelation of all personnel who manage, design, deliver, support and evaluate the service provision to person served.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • N.º avaliações desempenho /ano. • Grau de satisfação com o apoio da hierarquia e dos colegas. • Grau de satisfação dos colaboradores relativamente à sua função. • Nível médio de desempenho dos colaboradores + Inquérito de satisfação dos colaboradores Questão 5 e 6 “Grau de satisfação com os colegas de trabalho” e “Grau de satisfação do Trabalho em Equipa”. • % de objectivos específicos (de desempenho) atingidos. • Índice de qualidade dos serviços prestados - dimensão “Acompanhamento do cliente”. • Índice de satisfação dos colaboradores - dimensão “Natureza da hierarquia”.

Princípio 5	Partnership
<i>Critério 26</i>	<i>The social service provider works in partnership with other organisations in the provision of services.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • N° de parceiros envolvidos na prestação dos apoios e realização de atividades regulares - mínimo uma vez mês. • % de pessoas apoiadas no CAO que realizam ASU no exterior. • Resultados das avaliações anuais de parcerias (% de parcerias consideradas Muito Positivas e Positiva). • N° de projetos em parceria (N° de projetos protocolados com organizações/entidades). • N° de parcerias prevista/ n° de parcerias realizadas. • Grau de satisfação dos parceiros. • N.º de parcerias. • % da formação em posto de trabalho.

Princípio 5	Partnership
<i>Critério 27</i>	<i>The social service provider works in partnership with persons served, purchasers and other stakeholders in the development of services.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Taxa de respostas aos questionários de satisfação. • N.º de propostas de melhoria de clientes, parceiros, colaboradores e financiadores. • Grau de satisfação dos parceiros com serviços. • N° de acordos de cooperação com a segurança social e projetos com a DREC e IEFP. • Grau de resposta dos parceiros aos inquéritos. • N.º de atividades desenvolvidas em parceria (plano de atividades anual). • Grau de satisfação de todos os <i>stakeholders</i>. • Índice de qualidade dos serviços prestados - dimensão "Participação". • Avaliação do desempenho da entidade pelos <i>stakeholders</i> - dimensão "Trabalho em parceria com entidades/ organizações da sociedade".

Princípio 6	Participation
<i>Critério 28</i>	<i>The social service provider includes persons served as active participants in planning and have set up appraisal made up of on-going structured dialogue process in the management of the service, including the definition of the needs, the definition of the services, as well as of the evaluation of quality.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • N° de sugestões de mudança de actividades • Grau de satisfação quanto à participação na elaboração dos Planos (PCI, PDI, PAG) • Taxa de implementação das sugestões dos clientes • N° de clientes envolvidos na elaboração do PI (n° de clientes que participam efectivamente no PI/ n° total de PI) • N° de revisões ao PI • Grau de satisfação relativo à participação no PAG, PI e PCI • N.º de reuniões do Clube do Cliente. • Taxa de resposta ao inquérito de avaliação da qualidade.

Princípio 6	Participation
<i>Critério 29</i>	<i>The social service provider institutes an annual evaluation of participation of persons served both on individual and/or group basis.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Grau de satisfação quanto à participação de familiares e significativos. • Grau de satisfação das pessoas apoiadas com a possibilidade de escolha das atividades. • Capacidade das pessoas proporem atividades (nº de pessoas versus nº de sugestões). • Grau médio de satisfação dos clientes/significativos na participação nos Planos Individuais. • Nº de sugestões que tenham a ver com planeamento e execução de serviço resultantes da intervenção dos vários grupos de clientes. • Nº de Clientes que participam nas reuniões (Nº médio anual de Clientes que participam nas reuniões). • Grau de satisfação dos clientes quanto à participação. • Índice de qualidade dos serviços prestados - dimensão "Participação".

Princípio 6	Participation
<i>Critério 30</i>	<i>The social service provider operates specific instruments for the persons served to improve their personal empowerment and personal situation and that of their community.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Participação das pessoas apoiadas no CAO e no FORUM em reuniões onde é feita a análise do funcionamento das atividades. • Nº de acordos de cooperação com a segurança social e projetos com a DREC e IEFP. • Número de novas atividades não previstas e desencadeadas no decurso da implementação do PDI. • Nº de sugestões recolhidas dos vários grupos de representantes. • Taxa de implementação de sugestões dos clientes. • Nº de eventos realizados por sugestão (Nº de eventos realizados por sugestão dos clientes). • Taxa de integração socioprofissional de clientes. • Nº de reuniões em que os clientes participam (Auto Representação, Plano Individual; Plano de Cuidados Individuais, Fórum municipal da pessoa com deficiência, reuniões com a Direção da entidade). • Índice dos impactos das intervenções – dimensão "Desenvolvimento pessoal". • Índice de qualidade dos serviços prestados – dimensão "Atividades baseadas na comunidade". • Índice de qualidade dos serviços prestados – dimensão "Atividades baseadas na comunidade".

Princípio 6	Participation
<i>Critério 31</i>	<i>The social service provider operates specific mechanisms for establishing an empowering environment.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • N.º de atividades desenvolvidas pela organização para a promoção do <i>empowerment</i> nas práticas quotidianas. • N.º de sugestões de melhoria de clientes. • % de pessoas apoiadas que, no mínimo uma vez por semana, realizam atividades na comunidade, implicando o contacto com pessoas que não são pagas pela entidade. • Nº de horas de formação sobre <i>empowerment</i> aos colaboradores. • Nº de atividades de <i>empowerment</i> (reuniões, ações de sensibilização, etc.). • N.º de clientes em atividades socialmente uteis e em formação em contexto de trabalho. • Taxa de execução do plano de desenvolvimento do clima organizacional. • Índice de satisfação dos colaboradores – dimensão "Satisfação com o trabalho".

Princípio 7	Person Centred Approach
<i>Critério 32</i>	<i>The social service provider selects programmes which are based on a needs assessment at the location which is most convenient for the person served, family and care takers.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Distância média entre a residência da pessoa apoiada e o local onde acontecem os apoios. • Grau de satisfação da comunidade com as respostas. • N.º de clientes abrangidos pela descentralização dos serviços (IP; TVA, todos os serviços que exigem deslocação ao cliente...). • Satisfação das famílias com os serviços da instituição. • Número de clientes transportados vs número de solicitações de necessidade de transporte. • Grau de satisfação dos clientes. • N.º de revisões ao PI. • N.º de visitas domiciliárias. • N.º de clientes em medidas de apoio ao emprego. • N.º de clientes no alojamento.

Princípio 7	Person Centred Approach
<i>Critério 33</i>	<i>The social service provider offers programmes consistent with the identified needs of its customers and objectives for the programme.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Grau de satisfação das famílias com as respostas criadas. • Grau de satisfação de financiadores / tutelas com as respostas criadas. • Grau de satisfação face ao respeito pelas necessidades e expectativas dos clientes e suas famílias. • Taxa de cumprimento dos objetivos do plano anual da organização. • N.º de ações implementadas identificadas em sugestões e inquéritos de clientes e suas famílias. • N.º de eventos realizados por sugestão dos clientes. • Grau de satisfação dos clientes relativamente aos serviços prestados. • % de clientes em programas de formação de dupla certificação. • % de formação prática em contexto de trabalho.

Princípio 7	Person Centred Approach
<i>Critério 34</i>	<i>The social service provider operates individual processes that are driven by the needs of the persons served.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Grau de participação das pessoas apoiadas (CAO) na negociação e definição de acordos de apoio individuais. • Envolvimento das pessoas apoiadas na avaliação das suas necessidades de apoio. • Grau de satisfação dos clientes e significativos face à adequação dos serviços às suas necessidades. • Grau de satisfação face ao respeito pelas necessidades e expectativas dos clientes e suas famílias. • % média de necessidades atingidas vs identificadas. • % média de objetivos alcançados por PDI. • N.º de clientes envolvidos na elaboração do PI (n.º de clientes que participam efetivamente no PI/ n.º total de PI). • N.º de revisões ao PI (N.º de revisões aos planos individuais de acordo com as necessidades e expectativas dos clientes e/ ou significativos). • Grau de satisfação dos clientes em relação ao planeamento do seu plano individual. • Grau de satisfação dos clientes em relação à execução do seu plano individual. • N.º médio de avaliações por cliente para construção do PIR. • Taxa de desistência de clientes.

Princípio 7	Person Centred Approach
Critério 35	<i>The social service provider documents the planning of services based on the identification of individual needs and expectations of persons served in an Individual Plan.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Envolvimento das pessoas apoiadas na avaliação das necessidades dos colegas com grandes dificuldades na comunicação. • Envolvimento das pessoas apoiadas na avaliação das suas necessidades de apoio. • % de objetivos alcançados nos PI. • % média de objetivos alcançados por PDI. • N° de atividades planeadas oriundas dos PDI's. • N° de cliente envolvidos na elaboração do PI (N° de clientes envolvidos efetivamente na elaboração dos PI/ n.º total de clientes). • % dos PI revistos pelo menos uma vez no prazo de um ano. • Satisfação dos clientes - dimensão "Expectativas". • Avaliação dos impactos - dimensão "Inclusão social".

Princípio 8	Comprehensiveness
Critério 36	<i>The social service provider identifies, documents and maintains the key service delivery processes to the persons served in line with its vision, mission statement and quality policy.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • N° de revisões aos Procedimentos de Gestão. • N° total de respostas /serviços. • Taxa de execução dos objetivos da qualidade. • Taxa de cumprimento dos objetivos dos processos-chave. • Avaliação da qualidade dos serviços - dimensão "Resultados obtidos". • Índice de satisfação dos clientes.

Princípio 8	Comprehensiveness
Critério 37	<i>The social service provider reviews this delivery process and maintains control over the delivery of the service.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Taxa de cumprimento dos Planos. • N° de auditorias para avaliação da conformidade dos processos. • Grau de satisfação global das pessoas apoiadas com os apoios. • A conformidade dos processos (medida em auditoria internas, externas e de visitas acompanhamento,...). • N.º de ações de melhoria/ano implementadas tendo em conta a melhoria da prestação dos serviços. • Taxa de conformidade dos processos. • Taxa de execução do plano de melhoria.

Princípio 8	Comprehensiveness
Critério 38	<i>The social service provider ensures that the person served can access a continuum of services that span from early intervention to support and respond to changing requirements overtime.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • N.º respostas sociais / serviços por faixa etária. • N.º pessoas atendidas / ano/ resposta social. • Idade limite (inferior e superior) das pessoas que frequentam as várias respostas. • Respostas criadas ou alargadas no período de 2008-2012- continuum de serviços. • Tempo médio de permanência na entidade. • N° de clientes que transitam entre unidades/serviços/projetos (transferências). • N° de protocolos mantidos com escolas da região para acompanhamento de alunos com NEE. • Resultados da avaliação das necessidades e expetativas. • Avaliação da qualidade dos serviços – dimensão "Tempo de espera". • Avaliação da qualidade dos serviços – dimensão "Atividades baseadas na comunidade".

Princípio 8	Comprehensiveness
<i>Critério 39</i>	<i>The social service provider develops a seamless continuum of services and reduces barriers in a multi-disciplinary or multi-agency setting.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Parcerias desenhadas para garantir o continuum de serviços e abordagem multidisciplinar. • Atividades de apoio no acesso aos cuidados de saúde. • % de atividades desenvolvidas em parceria. • N.º médio de áreas de intervenção presentes por PI. • N.º de clientes cujos serviços prestados envolvem parcerias. • N.º de ocorrências registadas que colocam em causa uma abordagem multidisciplinar. • N.º de Clientes cujo serviço prestado envolve parcerias. • % de protocolos e parcerias mantidos e renovados. • Avaliação dos impactos - dimensão "Inclusão social". • Avaliação da qualidade dos serviços - dimensão "Acompanhamento do cliente".

Princípio 8	Comprehensiveness
<i>Critério 40</i>	<i>The social service provider operates services from a holistic approach based on the needs and expectations of the person served with the aim of improving the quality of life for the person served.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Grau de satisfação com o impacto do serviço prestado na sua vida. • % de pessoas apoiadas que participaram nas reuniões de negociação dos seus Acordos de Apoio (CAO). • Grau médio de satisfação dos clientes relativamente às atividades desenvolvidas para a melhoria da sua qualidade de vida. • N.º médio de técnicos envolvidos na elaboração dos PI por área de formação. • Grau de satisfação dos clientes (Resultados obtidos na "Avaliação de Satisfação dos Clientes". Em 2011 a questão 3 e 4 da variável "Fiabilidade". Em 2010 a questão 7 e 8). • Grau de satisfação dos clientes/significativos relativamente " às atividades que promovam o bem-estar físico, emocional e desenvolvimento pessoal". • Avaliação dos impactos - índice global. • N.º médio de intervenções por cliente.

Princípio 8	Comprehensiveness
<i>Critério 41</i>	<i>The social service provider identifies the needed competences, skills and support for staff to enhance the quality of life for person served.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Média do resultado da avaliação de desempenho dos colaboradores nos itens relacionados com a Qualidade de Vida. • Horas de formação por colaborador sobre qualidade de vida. • Resultados da avaliação de desempenho dos colaboradores (%). • % de clientes satisfeitos com o estímulo que os colaboradores dão ao desenvolvimento das suas potencialidades. • N.º de formações promovidas pela organização/N.º de ações implementadas que abordam a qualidade de vida dos clientes. • Avaliação média dos colaboradores - dimensão "Competências". • Avaliação da qualidade dos serviços - dimensão "Resultados obtidos".

Princípio 9	Result Orientation
<i>Critério 42</i>	<i>The social service provider identifies its business results and provides formal periodic and independent review and procedures to achieve the targeted results.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • % de receitas obtidas fora dos acordos de cooperação e contratos com organismos públicos. • N.º médio de não conformidades presentes nos vários relatórios de auditorias e visitas de acompanhamento da entidade financiadora. • Autofinanciamento. • Resultados líquidos/ receitas próprias.

Princípio 9	Result Orientation
<i>Critério 43</i>	<i>The social service provider identifies and registers the outcomes and benefits for person served of the receive services on individual and collective basis.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Taxa de integração profissional dos ex-formandos até 1 ano de término da formação profissional. • Grau de cumprimento dos PI. • Grau de satisfação global dos clientes/significativos. • Grau de satisfação dos clientes relativamente à questão: “Execução das atividades planeadas”. • Taxa de sucesso dos PIR. • Índice de satisfação dos clientes.

Princípio 9	Result Orientation
<i>Critério 44</i>	<i>The social service provider evaluates its business results in order to determine best value for purchasers and funders ('best value' can also be expressed in relation to the increased quality of life offered to the person being served).</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • VAB - valor acrescentado bruto por colaborador. • Rácio de colaboradores não diretamente envolvidos com atividades de apoio às pessoas apoiadas (serviços administrativos e funções de apoio à gestão). • Grau de satisfação dos clientes face ao contributo das atividades realizadas para o desenvolvimento das suas competências. • Taxa de execução financeira (face ao orçamentado). • % de satisfação das entidades financiadoras (Resultados obtidos na “Avaliação de Satisfação” das Entidades financiadoras). • % da evolução financeira global. • Grau de satisfação dos clientes relativamente à questão: “Contributo das atividades para a minha inclusão social”. • Transferências para a sociedade. • Avaliação dos impactos - índice global.

Princípio 9	Result Orientation
<i>Critério 45</i>	<i>The social service provider evaluates the individual and collective satisfaction of persons served and other stakeholders by internal and/or external evaluation.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação global de satisfação. • Avaliação de satisfação por atividade. • Grau de satisfação da comunidade e parceiros. • Grau de satisfação das pessoas apoiadas. • Grau de satisfação dos parceiros. • Grau de satisfação dos clientes/significativos. • % de satisfação dos questionários de satisfação aos diferentes <i>stakeholders</i>. • Nº de reclamações. • Grau de conhecimento da comunidade relativamente aos serviços prestados pela organização. • Índice de satisfação dos clientes. • Avaliação do desempenho pelos parceiros - % desempenho conforme ou acima do esperado.

Princípio 9	Result Orientation
<i>Critério 46</i>	<i>The social service provider provides accessible and easily understandable records on outcome, including personal perception and achievements.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Grau de satisfação das tutelas com os relatórios. • Nº de relatórios de atividades anuais elaborados pelas várias unidades/respostas. • Grau de satisfação dos clientes e famílias sobre a disponibilização de informação. • Grau médio de satisfação dos parceiros sobre a disponibilização de informação. • Taxa média de cumprimento dos PDI's. • Grau de Satisfação às Entidades Financiadoras. • Grau de satisfação global relativamente à informação recebida. • Avaliação dos impactos - índice global. • N.º de avaliações efetuadas pelos clientes.

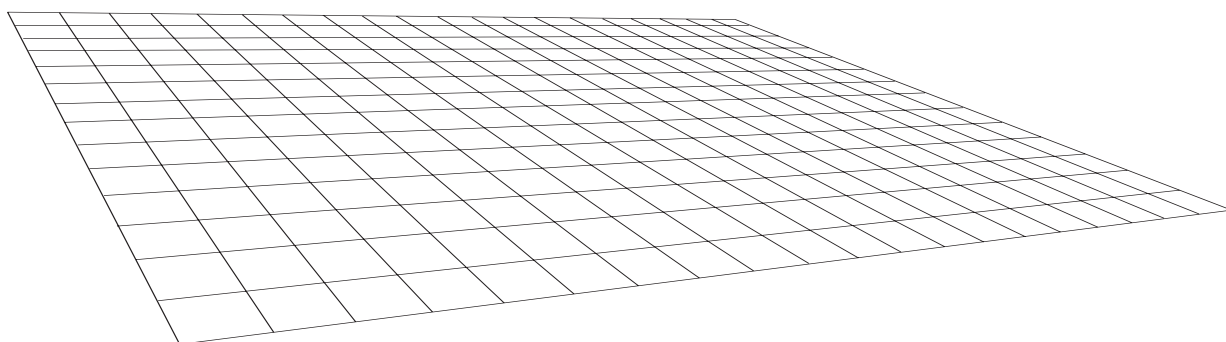
Princípio 9	Result Orientation
<i>Critério 47</i>	<i>The social service provider actively disseminates organisation performance among its staff, person served and external stakeholders.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Disseminação da informação da vida e atividade da entidade para as partes interessadas em geral. • Disseminação da informação de interesse específico para colaboradores e voluntários. • Grau de satisfação dos colaboradores, clientes, parceiros e serviços financiadores, sobre a disponibilização e partilha de informação. • Nº de meios de comunicação utilizados para divulgação dos resultados. • Nº de reuniões gerais (colaboradores, significativos e AR). • N.º de sessões de trabalho para discussão/ análise de resultados. • N.º de instrumentos de disseminação de resultados.

Princípio 9	Result Orientation
<i>Critério 48</i>	<i>The social service provider has a standard procedure for continuous improvement on the basis of an improvement cycle.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Nº de sugestões de pessoas apoiadas e de colaboradores incluídos no Plano Anual de Melhoria. • Grau de eficácia do processo de melhoria. • N.º de ações de melhoria implementadas. • Nº de não conformidades e oportunidades de melhoria identificadas em auditorias. • Nº de ações/ oportunidades de melhoria implementadas. • Nº de ações preventivas implementadas/Nº de ações preventivas eficazes. • Nº de ações corretivas implementadas/Nº de ações corretivas eficazes. • N.º de ações de melhoria. • N.º de sessões do Comité de Gestão da Mudança.

Princípio 10	Continuous Improvement
<i>Critério 49</i>	<i>The social service provider identifies performance indicators for measuring the results of the improvement actions.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Grau de execução do plano de melhoria. • Grau de cumprimento das metas estabelecidas para cada um dos indicadores dos manuais de procedimentos. • Grau de execução dos objetivos do processo de gestão do SGQ. • N.º de ações de melhoria eficazes. • Nº de planos de melhoria com avaliação de eficácia positiva. • Taxa de execução do plano de melhoria anual. • Taxa de execução do plano de formação e desenvolvimento dos colaboradores.

Princípio 10	Continuous Improvement
Critério 50	<i>The service provider introduces and manages innovative ways of working that have been identified based on the needs of stakeholders.</i>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Investimento no estudo, divulgação e utilização de novas abordagens. • Participação das partes interessadas no processo de elaboração dos planos estratégicos. • N.º de projetos de inovação propostos. • N.º de projetos de inovação implementados. • N.º de práticas e formas inovadoras de intervir. • N.º de projetos inovadores propostos/ n.º de projetos inovadores implementados. • % de colaboradores envolvidos em atividades de inovação. • N.º de inovações introduzidas.

OUTROS CONTRIBUTOS





“DIFÍCIL É INTEGRÁ-LOS?...”

Donzília Lobo/Emanuel Rocha

(TAFE's – Técnicos de Acompanhamento de Formação em Empresa)

Serviço de Integração/CRP-CERCIIV – junho 2012

O mercado de trabalho em 2011 para pessoas com deficiência ou incapacidade

Este trabalho foi efetuado com base na recolha diária das publicações de Emprego do Diário de Aveiro, consideradas acessíveis aos/às formandos/as da Reabilitação Profissional e posterior análise/reflexão sobre os dados recolhidos

RECOLHA DE DADOS

- Recolha diária das publicações de ofertas de emprego do Diário de Aveiro, consideradas acessíveis a formandos/as do CRP.
- janeiro / julho – setembro / dezembro.
- Para análise das ofertas de emprego, foi feita uma seleção aleatória de um dia, excluindo-se as ofertas “repetentes”, conforme exemplo referente ao dia 10 de Outubro.

Comercial	Consultor	Mecânico	Electricista	Técnico de Frio	Técnico de Aquec.Cent	Técnico de Segurança	Desenhador
5	2	2	1	2	1	1	1
Diretor logística	Emp. Limpeza	Esteticista	Fiel Armazém	Emp. Balcão	Serralheiro Civil	Emp./a Restaurant	
1	1	1	1	1	1	1	

- Efetuou-se o cálculo da percentagem, dos empregos publicados nesse dia, que seriam acessíveis aos/às nossos/as formandos/as

média de acessibilidade das ofertas de emprego:

somatório das taxas de acessibilidade – 171,6% / 11 meses = **15,6%**

Ofertas de trabalho/2011 (fonte – Diário de Aveiro):			
Empregado/a mesa/balcão	118	Operador/a de produção	2
Ajudante de cozinha	21	Operador/a de loja	2
Ajudante de Armazém	16	Engomador/a	2
Empregado/a limpeza e copa	10	Ajudante de instalador de gaz	2
Empregado/a limpeza	9	Forneiro/a padaria	1
Ajudante serralheiro mecânico	7	Auxiliar manutenção	1
Ajudante pasteleiro	6	Assistente técnico frio	1
Administrativo/a	5	Praticante cabeleireiro	1

(continua)

(continuação)

Funcionário/a limpeza auto	5	Florista c/s experiência	1
Empregado/a Jardinagem	4	Assistente consultório	1
Telefonista	4	Operador/a caixa gasoleneira	1
Servente trolha	4	Funcionário/a talho	1
Churrasqueiro/a	4	Operador/a supermercado	1
Ajudante de electricista	3	Montador/a de pneus	1
Empregado/a limpeza doméstica	3	Pintores	1
Operário n/especializado alumínio	3	Funcionário/a ramo automóvel	1
Ajudante de padeiro	2		

Distribuição das ofertas pelas áreas:			
Serviço de Andares	64,70%	158	244
Serralharia	9,42%	23	
Agricultura/Jardinagem	2,04%	5	
Carpintaria	0%	0	
Outras	23,70%	58	

“DIFÍCIL É INTEGRÁ-LOS?...”

- **Difícil:** que não é fácil; que exige esforço para ser feito; trabalhoso, laborioso, árduo
- **Integrar:** fazer entrar ou incluir num conjunto ou grupo, incorporar
- **Os/as:** pessoas com deficiência ou incapacidades

ANÁLISE DE DADOS

- Verificou-se um reduzido nº de ofertas de emprego acessíveis à nossa população.
- Existem ofertas “camufladas” – geridas pelas ETT (Empresas de Trabalho Temporário) – “Empresa que detém saberes de seleção e gestão de recursos humanos e que põe essa mais-valia ao serviço de empresas”, para além de não criar vínculo laboral.
- Dos contactos telefónicos efetuados no sentido de apurar onde e qual o posto de trabalho, a única informação facultada era a da ETT e a indicação das instalações para inscrição/seleção
- Como resposta à satisfação das suas necessidades, as empresas recorrem cada vez mais às ETT.
- 50% das empresas em Portugal utilizam as ETT e são as “maiores” que mais recorrem ao recrutamento temporário.
- Existem, em Portugal, 250 empresas licenciadas neste regime que garantem a colocação de 115 mil pessoas, por mês, e, os setores que mais recorrem a este regime de trabalho são: Administração Pública, Serviços, Grande Distribuição, Hotelaria e Restauração, Metalomecânica e Construção Civil. A justificação para estes números está nas vantagens de recorrer a uma ETT.

- Em 1989, entrou em vigor o decreto-lei que passou a regular o regime do trabalho temporário. Assim, o contrato de trabalho é estabelecido entre o/a trabalhador/a e a ETT, não existindo entre o/a profissional e a empresa que o recebe, qualquer vínculo. A remuneração é assegurada pela ETT, que a recebe da empresa utilizadora, onde o/a trabalhador/a está ao abrigo de uma prestação de serviços.
- As empresas necessitam de parceiros que em conjunto incrementem o sucesso da gestão de recursos humanos com vista ao aumento de resultados da empresa. Permitindo também a eliminação de tarefas: elaboração de contratos, cálculo de salários e tratamento de todas as obrigações laborais legais passam a ser realizadas pela ETT, permitindo libertar recursos internos para realização de outras atividades. A gestão de contratos é uma das ferramentas legais que permite flexibilizar os recursos humanos transformando custos fixos em custos variáveis e também a flexibilização contratual, relativamente à duração temporal e renovação constante dos mesmos, mediante o respeito pelo Decreto-Lei nº358/89 de 17 de Outubro e Lei nº146/99 de 01 de Setembro, garantindo a não incorporação dos/as trabalhadores/as nos quadros da empresa/entidade.
- Se para as empresas, a opção pelas ETT é viável e rentável, para o Serviço de Integração (SI) as dificuldades agravam-se, pois quer o levantamento de postos de trabalho quer a FPCT (Formação Prática em Contexto de Trabalho) torna-se menos acessível e posteriormente a colocação quase inviável, pelo menos após esgotadas as fases de alguns apoios.
- Apesar das ETT serem um recurso para a integração no mercado de trabalho, uma articulação entre as ETT e o SI é completamente inviável, pois os/as nossos/as formandos/as ao integrarem um posto de trabalho através desta via, perderiam automaticamente qualquer ligação ao CRP.

CONSTRANGIMENTOS

Por parte dos/as candidatos/as, uma mudança na população, a vários níveis:

- idade;
- tipo de deficiência/doença mental;
- situação sócio-profissional;
- motivação/desmotivação;
- interesses/vícios;
- apoios (RSI, pensão social/invalidez);
- inclusão/exclusão social.

Idade

Já em anos anteriores se verificaram alterações ao nível da população. Continuavam a aparecer candidatos/as maioritariamente jovens, encaminhados pelas escolas, mas a maior mudança prendia-se com aspetos relacionados com questões comportamentais.

Em 2011, um aspeto bastante relevante foi precisamente aparecerem candidatos/as cujas idades compreendiam entre 17-55 anos, sendo maioritariamente “adultos”

Tipo de deficiência/doença mental

O número de candidatos/as com doença mental passou a sobrepor-se ao de deficiência mental, com destaque para a esquizofrenia.

Situação Sócio-Profissional

Estes/as candidatos/as já tiveram na sua maioria, uma vida profissional ativa, mas que foi alterada devido a várias circunstâncias, que os/as levou a perderem os empregos e alguns até a família.

Motivação/Desmotivação

A motivação é extremamente importante durante o processo da FP, quer o período no CRP, quer durante a FPCT. Esta população desmotiva com alguma facilidade e perante a exigência do cumprimento de regras, opta pela via mais fácil e abandona. Os interesses e os vícios falam mais alto, e, se podem conseguir apoios de um modo mais fácil, para quem submeterem-se a regras? Manifestam muitas dificuldades a vários níveis, mas ao nível de reivindicações para conseguirem apoios, a maioria “desenrasca-se” muito bem.

Interesses/Vícios

Uma das maiores dificuldades é controlar a assiduidade - tudo é motivo para faltar, não optam sempre que possível, pela escolha de horários não coincidentes com o horário de trabalho para a resolução de questões de caráter pessoal, e, com a agravante de na maioria das vezes não apresentarem justificação.

Outra característica desta população, é serem facilmente influenciáveis e gostarem particularmente de saber/falar da vida de toda a gente, o que leva muitas vezes a criarem situações menos agradáveis.

Apoios RSI, Pensão Social/Invalidez

Viver em sociedade tem as suas regras e que nem sempre é fácil cumpri-las, mas quando existe a opção de conseguir, nem que seja o mínimo para viver, pela lei do menor esforço, ou seja através de subsídios, os apoios funcionam como substituição de um projeto de vida, logo, obedecer a regras e corresponder às exigências do mundo laboral, deixa de ser opção, e, leva o nosso trabalho a cair por terra quando menos esperamos

Inclusão/Exclusão Social

“Queixam-se” de exclusão social, mas não serão a maior parte das vezes eles/as a auto-excluírem-se?

- “Inclusão social é um conjunto de meios e ações que combatem a exclusão aos benefícios da vida em sociedade, provocada pela falta de classe social, origem geográfica, educação, idade, existência de deficiência ou preconceitos raciais. Inclusão Social é oferecer aos mais necessitados oportunidades de acesso a bens e serviços, dentro de um sistema que beneficie a todos e não apenas aos mais favorecidos no sistema meritocrático em que vivemos. Incluir quer dizer fazer parte, inserir, introduzir. Inclusão é o ato ou efeito de incluir.
- Assim, a inclusão social das pessoas com deficiências significa torná-las participantes da vida social, económica e política, assegurando o respeito aos seus direitos no âmbito da Sociedade, do Estado e do Poder Público. A inclusão é um processo que acontece gradualmente, com avanços e retrocessos isto porque os seres humanos são de natureza complexa e com heranças antigas, têm preconceitos e diversas maneiras de entender o mundo. Assim sendo, torna-se difícil terminar com a exclusão e mesmo existindo leis contra a mesma, não são leis que vão mudar, de um dia para o outro, a mentalidade da sociedade assim como o seu preconceito.

Assim não podemos/devemos deixar de realçar o papel da CERCIAV, que ao longo de quase 37anos, tem defendido valores, definido estratégias para vencer os desafios que se propõe, e, levar a cabo a sua missão

Promover a inclusão social de pessoas com deficiências ou incapacidades e garantir a defesa dos seus direitos individuais e de cidadania

Por parte das empresas/entidades:

- conjuntura sócio-profissional;
- contenção de custos;
- responsabilidade social;
- alterações aos apoios à contratação;
- recurso às ETT;
- opções no tipo de colocação;
- cortes nos subsídios/comparticipações;
- diminuição de recursos;
- congelamento dos quadros de pessoal.

Conjuntura Sócio.Profissional

Contenção de Custos

Dos contactos efetuados com empresas/entidades, todos/as os/as responsáveis se manifestaram apreensivos relativamente à crise.

Receiam:

- falta de trabalho;
- incumprimento por parte de clientes;
- encargos com novas instalações;
- etc.

Responsabilidade Social

Em termos de responsabilidade social, algumas empresas vêm-se “obrigadas” a efetuarem colocações para pessoas com deficiência ou incapacidade, mas raramente criando vínculo laboral.

(solidariedade a quanto obrigas...)

Alterações aos apoios à Contratação

As alterações aos apoios às contratações também diminuíram o aliciante que poderia haver para os/as empresários/as, pois consideram que o “risco não compensa”

Recurso às ETT

O recurso às ETT, é cada vez mais, não uma opção mas uma estratégia, uma vez que oferece às empresas inúmeras vantagens:

porquê?

- redução dos custos fixos
- flexibilidade contratual com os/as colaboradores/as

- os serviços de um fornecedor especializado em bases de dados (vastas nas ETT)

quando:

- substituições por baixa ou férias
- projetos especiais por um curto período de tempo
- picos de produção
- tarefas pontuais
- atividades sazonais

Opções no Tipo de Colocação

Como alternativa ao CNT (Contrato Normal de Trabalho), as empresas públicas ou privadas sem fins lucrativos optam pelo CEI (Contrato de Emprego e Inserção), uma vez que durante a sua vigência todos os custos inerentes são suportados pelo Centro de Emprego

Cortes nos Subsídios/comparticipações

Diminuição de recursos

Congelamento nos quadros de pessoal

Os cortes nos subsídios ou participações vieram agravar a vida de muitas empresas/entidades, levando à otimização de recursos e à reformulação nos quadros de pessoal

SÍNTESE DE AVALIAÇÃO – FPCT(Formação Prática em Contexto de Trabalho)

- Iniciaram: 29 formandos/as
- Concluíram: 23 formandos/as
- Desistências: 6 formandos/as (Motivos das desistências - Abandono de PT)
- Integrações - 17
- Não-Integrações - 6

Decisões das Entidades/Empresas - dez2011:

- Contrato Normal de Trabalho: 2 + 1
- Protocolo Ocupacional: 8
- Estágio de Inserção: 4
- Contrato Emprego Apoiado: 2

Resultados Efetivos – jan/jun2012:

- Contrato Normal de Trabalho: 2
 - Protocolo Ocupacional: 8
 - Estágio de Inserção: 6
- Total de acompanhamentos: 448
Total de Kms: 5298kms

Total de tempo: 429h (Acompanhamentos: 302.15h / Deslocações: 126.45h)
Tempo: Levantamento de Postos de Trabalho, Entrevistas, Acompanhamentos, Avaliações, Reuniões

- Podemos verificar que os dados apresentados registam uma grande % de desistências e/ou não colocações apesar dos acompanhamentos sistemáticos segundo as necessidades de cada um/a, das solicitações por parte dos/as tutores/as, da avaliação periódica em FPCT, das intervenções pelos/as técnicos/as sempre que necessárias, e, até mudança de PT se assim deliberado. As razões destes resultados prendem-se não só com a “inadaptação” ao PT por parte do/a formando/a, mas também com decisões por parte das empresas, o que transcende completamente o SI

ANÁLISE DE RESULTADOS

- Do total de formandos/as que fizeram FPCT, as razões que levaram à desistência ou à não-colocação são de variada ordem:
- Abandono do/a formando/a durante a FPCT (por vezes, já com a decisão tomada sobre o tipo de colocação);
- Abandono do/a formando/a no período em que decorre a candidatura ao CE (Centro de Emprego);
- Opção da empresa/entidade, pela não contratação, devido na sua maioria a fatores de ordem financeira;
- Alteração da decisão da empresa, optando pela não colocação. Em 2011, tivemos 3 situações, em que por razões de ordem económica, a decisão foi alterada no momento de assumir compromisso;
- O Levantamento de Postos de Trabalho (LPT) para a seleção do/a candidato/a, tendo em conta o maior número de correspondências entre as exigências do Posto de Trabalho e as aptidões do/a candidato/a, é algo que as ETT não terão nunca como ponto de partida, pois apesar de terem equipas especializadas em RH, a seleção dos/as candidatos/as é feita sobretudo pelo CV e com maior incidência para a experiência profissional. Ao contrário das ETT para quem os/as candidatos/as não passam de um número, o SI possui conhecimentos sobre os/as formandos/as que lhes permite fazer uma seleção personalizada, pois ao LPT para FPCT antecedem os percursos de OP e FP, o que proporciona conhecer os/as formandos, saber os seus sonhos, as suas preferências, as suas competências, as suas dificuldades e as suas limitações, e, assim selecionar o PT mais adequado de forma a contribuir para o sucesso da sua integração no mundo do trabalho e conseqüentemente do seu projeto de vida.

CONCLUSÃO

- Devido à conjuntura atual verificam-se cada vez menos ofertas de emprego, e, menos ainda, as acessíveis aos/às nossos/as formandos/as.
- Cada vez mais as empresas não criam novos vínculos laborais, devido à contenção de custos e aos receios com o futuro.
- O recurso às ETT por parte das empresas/entidades é cada vez mais sistemático.
- O número crescente de ETT, e, cada vez mais especializadas, provocam uma segregação das ofertas de emprego.

- Embora a recolha de mercado de trabalho tenha sido efetuada com base na recolha diária das publicações de Emprego do Diário de Aveiro, consideradas acessíveis aos/às nossos/as formandos/as, se fosse feita por outro meio o resultado seria idêntico.
- No levantamento de postos de trabalho, privilegiamos sempre que possível o “Lugar vago”.
- Parte do sucesso da FPCT, também depende da equipa que o/a formando/a integrar, pois uma estreita colaboração com o SI é fundamental, assim como a relação com o/a tutor/a como apoio natural.
- **“Temos prazos a cumprir, não tem havido tempo para formar, o volume de trabalho não permite perder tempo a ensinar”** (empresário/tutor- Gab. Contabilidade).
- O fator idade parecia-nos uma enorme entrave à colocação dos/as nossos/as formandos/as, mas deparámo-nos com outras questões bem mais relevantes, como por exemplo o não quererem ter um projeto de vida, o não lutar por conseguir uma independência financeira por si, mas sim optarem por viver de subsídios.
- Por muitos acompanhamentos e/ou intervenções que o SI faça, a motivação, é um dos fatores mais importantes para o sucesso da FPCT e consequentemente da integração

A CERCIAV é para todos/as e para cada um/a, mas cada um/a tem que querer ...

**“Difícil é integrá-los?...”
Difícil é mantê-los ...**

HISTÓRIA DE VIDA OU VIDA COM HISTÓRIA?

– dos interesses pessoais à integração profissional

CERCIAV

Paula Anastácio – TSS/CRP

INTRODUÇÃO:

- as Pessoas com Deficiências e Incapacidades, têm maior dificuldade em conseguir um trabalho, porque a deficiência lhe impõe limitações acrescidas
- quando lhe é dada uma oportunidade, regra geral, não a querem perder
- a participação no mercado de trabalho é fulcral para o exercício da cidadania
- o exercício da cidadania no seu todo, faz a História de Vida de cada pessoa
- PCDI – «pessoa com deficiência e incapacidade» é “aquela que apresenta limitações significativas ao nível da atividade e da participação, num ou vários domínios da vida (...) designadamente ao nível da obtenção, da manutenção e da progressão no emprego” – D.L. 290/2009

ENQUADRAMENTO:

- “A formação e a inserção profissional de públicos desfavorecidos, em geral, e de PCDI, em particular, é uma questão crucial na medida em que o trabalho e o emprego produtivo revestem de uma importância estruturante para as pessoas, para a família e para a sociedade no seu conjunto” - D.L. 290/2009

Estudo de Caso – o que é?

- Investigação que se debruça sobre uma situação específica, que se supõe ser única ou especial
- Tem por objetivo compreender a situação em estudo, proporcionar conhecimento e desenvolver teorias sobre o fenómeno

História de Vida – o que é?

- Investigação que consiste na recolha de
 - *dados biográficos*
 - *episódios particulares*
- Pressupõe
 - *entrevistas*
 - *consulta de documentos*

Cultura – o que é?

- Aquilo que a pessoa adquire ao longo do tempo, pelo contacto com o meio social onde está inserido
 - alimentação/educação/higiene/família/crenças/...
- Desde que nascemos, passamos por um processo de assimilação de cultura = *aculturação*:
 - *aquisição de novos hábitos e valores, pelo contacto contínuo com modelos diferentes*

Socialização – o que é?

- Processo de integração da pessoa numa sociedade, através da assimilação de hábitos e valores culturais
 - família/escola/grupos de referência (atores, bandas,...)
- Manifesta-se pelos *valores e modelos comportamentais*
 - influenciam a nossa HISTÓRIA de VIDA

HISTÓRIA DE VIDA (DOS 0 AOS 21 ANOS)

Dados pessoais

- Nome – Anabela Pinho
- Idade – 27 anos
- Residência oficial – Talhadas / Sever do Vouga
- Residência funcional – Esgueira / Aveiro
- Escolaridade – 9º ano (C.A.) + 1 (profissional)
- Caracterização psicológica – deficiência mental ligeira
- Caracterização familiar
 - mãe – doméstica
 - pai – falecido
 - irmã gémea – Cerciav

Desenvolvimento

- Gravidez gemelar
- Parto de 7 meses (hospital de Águeda)
 - cesariana
 - peso – 1,200 kg
 - cuidados intensivos (4 meses)
- Negligência familiar
 - mal nutrida
 - higiene básica não assegurada
 - saúde infantil não assegurada
- Sinalização da situação
- Hipótese de ser retirada aos pais
- Tias maternas apoiam regularmente
 - alimentação adequada

- acompanhamento médico
- orientação á mãe

Percurso escolar

- Creche
 - dificuldades de adaptação
 - desistência
- 1º ciclo
 - dificuldades de adaptação
 - isolava-se dos pares
- 2º/3º ciclo
 - pouco comunicativa
 - isolava-se dos pares
 - sem relacionamento com o sexo oposto

Relações interpessoais

- sem amigos/as
- não saía de casa
- relação só com “mana”
- conflituosa com a mãe
 - falta de regras
 - sem limites

Ocupação

- ouvir música
- ver telenovelas
- dançar com a “mana”
- estar á lareira
- ajudar a mãe na agricultura
 - poucas vezes (não gosta)

HISTÓRIA DE VIDA (DOS 22 AOS 27 ANOS)

Interesses pessoais

- Ter um trabalho
 - infantário
 - cabeleireiro
- Ter dinheiro
 - comprar roupa
 - ajudar a mãe
- Falar mais
 - ter amigos
 - dizer o que pensa

Sonho (2008)

“(...) Só queria que chegasse um dia e eu dissesse a mim própria que agora sim consigo trabalhar sem qualquer problema, não é só pensar no que está mal mas sim das coisas que sou capaz, porque eu sei que consigo (...). Gostava de ter dinheiro para comprar alguma coisa para a minha mãe (...)”

Percurso de formação

- Tias contactaram o Centro de Emprego
- Técnica de emprego fez entrevista á Anabela
 - tímida
 - não estabeleceu contacto visual com a Técnica
 - respondeu ao solicitado (poucas palavras)
 - imagem pessoal descuidada
- Centro de Emprego fez encaminhamento para o CRP da CERCIIV

Visita ao CRP

- Tímida
- Não comunicou (*“fala”* – dizia a irmã, acotovelando-a)
- Imagem pessoal descuidada

Entrevista com psicóloga

- Respondeu ao solicitado (poucas palavras)
- Manifestou interesse em trabalhar
- Manifestou não querer ter namorado

Formação Profissional no CRP

- Janeiro de 2007 a Dezembro de 2009
- Curso – Serviços Domésticos
- Formação em Posto de Trabalho (PT)
 - cabeleireiro
 - restauração

Formação em PT

1ª experiência – outº/2007

- Cabeleireiro
 - Iniciativa própria – *“Drª Paula, posso ir para o PT onde está a M. P.?”*
 - empresária assume o estágio como um desafio pessoal
 - 1ª semana
 - *“quero desistir, afinal não estou preparada para trabalhar”*
 - 1º mês
 - *“quero desistir, este trabalho é difícil”*
 - 2º mês
 - *“não venho mais, não gosto nada disto!”*
- Desistência do PT- dezº/2007

2ª experiência – abril/2009

- Restauração
 - 1ª semana
 - muito lenta
 - dificuldades na motricidade fina (tarefas de descascar)
 - 1º mês
 - nota-se evolução no desempenho
 - manifesta gostar do trabalho
 - 4º mês
 - bem adaptada
 - ritmo aceitável/lento (dependendo das tarefas)
 - 9º mês – dezº/2009
 - “a preparar frangos é a melhor..”
 - “vamos dar trabalho á Anabela”
 - “desenvolveu-se muito durante o estágio”
- Integração profissional – janº/2010
 - estágio de inserção para PCDI
 - 9 meses
 - Posteriormente, contrato normal de trabalho
 - “já faz parte da nossa família” – empresários

HISTÓRIA DE VIDA OU... VIDA COM HISTÓRIA?

Opiniões

- Mãe
 - “a Bela está muito bem aí, está muito mais desenvolvida!...”
 - “aqui não tinha amigos e os que podia ter já casaram, outros foram para fora daqui...”
 - “aqui só gastava e eu não tinha; aí ganha para ter as coisinhas dela...”
 - “ela vem cá pouco, mas eu gosto que venha; são as minhas meninas...”
 - “sei que ela está bem; os patrões gostam dela! Estiveram cá em junho e disseram-me!!!”
- Tia
 - “a Bela está mais aberta...mas sempre resmungona”
 - “está muito independente, até faz compras sozinha”
 - “gosta de comprar roupa, talvez porque antes era roupa usada...”
 - “na serra não tem amigos e quando vai lá gosta de levar colegas daqui...”
 - “passa meses sem ver a mãe porque não gosta de estar lá”
 - “aqui come bem; ela é esquisita e na casa da mãe só há carne em dia de festa...”
- Empresários/as
 - “faz parte da nossa família”
 - “já não passamos sem ela...”
 - “ela já é mais nossa do que da mãe dela!”
 - “enquanto cá quiser trabalhar...é da casa!!!”

VIDA COM HISTÓRIA

- Relações Interpessoais (2012)
 - *“tenho alguns amigos, só os que vale a pena...”*
 - *“agora conheço muitas pessoas, da Cerci, do meu trabalho...gosto de falar com elas”*
 - *“não saio muito com os colegas porque a minha folga é á segunda e estão todos no trabalho...”*
 - *“encontro-me com os amigos ao fim do dia depois de sair do trabalho”*
- Cabeleireiro
 - *“eu achava que gostava, mas não; eram os penteados que me fascinavam!”*
 - *“agora já ganho o meu dinheiro, vou ao cabeleireiro quando quero; gosto mais de ser cliente”*
- Compras
 - *“é importante ter o meu dinheiro, gosto de comprar coisas”*
 - *“gosto de comprar roupa nova e a meu gosto; antes era tudo dado...”*
- Alimentação
 - *“aqui como bem, a tia faz e no trabalho escolho o que gosto mais...”*
 - *“a comida é diferente: pizzas, hamburguer... A carne e o peixe também são bons!”*
 - *“a mãe só sabe fazer arroz e feijão, batatas e vagens...era sempre igual”*
- Aveiro
 - *“fez-me crescer e não ser tão envergonhada...”*
 - *“hoje reconheço erros que cometi...dizer mal sem conhecer a pessoa”*
- Cerciav
 - *“foi muito importante para mim, ajudou-me a ter a oportunidade de ter um trabalho”*
 - *“conheci novas pessoas e fiz amigos...”*
- Aldeia / Talhadas
 - *“não tenho amigos, nunca tive...nunca saía de casa!...”*
 - *“os colegas da escola não tenho contacto; eram colegas só na hora da escola e eu gostava de poucos...”*
 - *“vou ás vezes lá e nas férias, mas levo colegas; não gosto de lá estar...”*
 - *“não tenho saudades”*
- Família
 - *“gosto de viver com a minha tia e tenho sempre a mana...”*
 - *“ás vezes tenho saudades da mãe, mas ela não quer vir para cá...”*
 - *“no futuro não sei como será? Logo vejo com a mana”*
 - *“na serra, é que nem pensar...”*
- Trabalho
 - *“não mudava...gosto muito!*
 - *“gosto da adrenalina e do stress do trabalho... Quando não trabalho, fico murcha!”*
- Afetos
 - *“não tenho namorado!”*
 - *“pode aparecer, mas ainda não apareceu aquele que me encha o coração...”*
 - *“não sei como será ele...tem que ter olhos lindos: azuis ou verdes!”*
 - *“amigo especial, acho que já tive o D.D. Nunca mais soube nada dele...”*

- Sonho (2012)
 - *“Só quero manter o meu trabalho que gosto muito. Afinal sou capaz e acho que ainda vou fazer cada vez melhor...
O trabalho faz-me feliz, porque gosto e porque assim tenho dinheiro para comprar o que quero...”*

ESTÓRIAS DE UMA VIDA COM HISTÓRIA

(a propósito de alimentação...)

- *No decorrer do estágio no cabeleireiro, foram-lhe proporcionadas experiências novas*
 - saídas á noite
 - almoços e jantares:
 - *“estou a gostar de piza...e estas batatas doces são muito boas!”* – era ananás

(a propósito da minha conversa com a mãe...)

- *“a mãe gostou muito de si (...)”*
- *“é verdade que a convidou para ir lá a casa nas férias? e você vai, não vai?”*
 - disse-lhe que ‘não’...
- *“oh! que pena... mas porquê?”*
 - expliquei-lhe as razões...

(aprender Espanhol...)

- *“sabe que eu ando a aprender espanhol?”*
 - porquê o espanhol?
- *“porque gosto, acho giro... O som ...”*
 - numa escola?
- *“não!...pesquisei na net e ouço as novelas mexicanas...”*
 - muito bem!
- *“não: muy bien!”*

(a propósito das saídas com amigos...)

- *“gosto de ir a concertos, tipo ver o Tony Carreira...”*
- *“não gosto de discotecas e bares...é muito barulho e confusão!”*
 - nos concertos também!
- *“não! as pessoas fazem silêncio para ouvir o artista a cantar...”*

(sobre a internet...)

- *“eu não tenho net, uso a do meu trabalho”*
- *“e vou ao facebook... enquanto trato dos frangos, ligo o meu telemóvel á net”*
- *“sabe, é da meo, é aquela net que anda no ar...”*
 - referia-se a WIRELESS...

(sobre o amigo especial...)

- *“nunca mais soube nada dele...”*

- sei que está a viver com a mãe
- vi-o há pouco tempo em Ílhavo
- *“a fazer o quê? Falou com ele?”*
 - numa esplanada com colegas; só o cumprimentei
- *“estava bonito?...”*

VIDA COM HISTÓRIA!

- *“a minha vida é igual á de todos...”*
- *“tive sorte em vir para Aveiro...e aproveitei as oportunidades”*
- *“aprendi muitas coisas com vocês (Cerciav) e no meu trabalho também...”*
- *“pois é! tenho muito para contar!”*
- *“um dia, talvez...”*
- *“a quem? alguém especial, o tal que me pode encher o coração...”*
 - *FIM (mas não para a vida com história!!!)*

Trabalho Técnico com base em...

- consulta de legislação em vigor (*DL 290/2009 de 12 de outubro*)
- pesquisa do tema na internet (*infopédia – Porto Editora/wikipedia*)
- consulta de trabalhos de mestrado
 - *socialização e o trabalho*
 - *integração profissional de pcdi*
- consulta do processo individual (*CRP*)
- entrevistas
 - *própria*
 - *família*
 - *empresa*

30 de agosto de 2012

I ENCONTRO DE PSICÓLOGOS

Ana Paula Lopes e Vanda Cardoso
Cercilei

(Coop. de Ensino e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados de Leiria)

A Formem foi convidada a dar o seu contributo para o **I Encontro de Psicólogos** realizado no Cinform (Centro de Integração e Formação Socioprofissional da Cercilei) dia 17 de Outubro 2012, promovido, em conjunto com a FORMEM e pelas psicólogas da Formação Profissional da Cercilei.

Neste I Encontro participaram 16 cooperativas a nível nacional ligadas à área da deficiência (Cercilei, APPC Viseu, Rumo, Oásis, Cercipenela, Cercigui, Cercipom, Cerciaiv, Ceerdl, Associação 2000, Cercicaper, APPACDM Coimbra, Cercizimbra, APPC Beja, Cercina e Arcil).

Do programa fez parte uma reflexão conjunta sobre questões que inquietam os psicólogos na área da deficiência, sendo colocado aos técnicos vários desafios:

O contributo do psicólogo para o empowerment, qualidade de vida e inclusão do cidadão com deficiência, a articulação entre os resultados das avaliações psicológicas e a programação das actividades realizadas, os modelos subjacentes e instrumentos utilizados pelo psicólogo na sua intervenção.

Partindo desta base os 37 psicólogos presentes organizaram-se em quatro grupos de trabalho, tendo sido debatidas as seguintes questões:

- Qual a missão das nossas organizações?
- Quais os produtos ou bens produzidos pelas nossas organizações?
- Qual o contributo dos psicólogos para esse produto?
- Serão os instrumentos usados pelos psicólogos coerentes com a missão da organização?
- Qual a idade dos instrumentos que utilizamos?
- Quais eram as abordagens do apoio da pessoa com deficiência nessa época?
- A nossa missão corresponde, ou não, a um diferente paradigma conceptual?
- Se corresponde a um novo paradigma, ele exige ou não novas abordagens?
- Qual é o papel dos psicólogos nesse novo paradigma e nessas novas abordagens?
- Que instrumentos podem facilitar essa abordagem?

“Da discussão nasce a Luz” e com este dia de reflexão, sempre muito curto, foi possível resumir as preocupações dos psicólogos relativamente aos desafios apresentados.

Sobre cada questão, concluiu-se:

1. Qual a missão das nossas organizações?

As nossas organizações têm como missão promover a inclusão socioprofissional, cidadania e qualidade de vida das pessoas com deficiência/ doença mental e outros grupos em situação de exclusão social.

2. Quais os produtos ou bens produzidos pelas nossas organizações?

No que diz respeito aos produtos ou bens produzidos, conclui-se que da intervenção do psicólogo se pretende tornar as pessoas mais capazes, mais adaptadas e mais confiantes na sociedade onde estão inseridas, visando a melhoria da qualidade de vida, criação de mais e melhores competências, maior grau de inserção socioprofissional e maior autodeterminação/ empowerment.

3. Qual o contributo dos psicólogos para esse produto?

O contributo dos psicólogos para a melhoria da qualidade de vida desta população passa pela gestão e mediação de conflitos e comportamentos, intervenção junto das famílias, elaboração, implementação e acompanhamento de projectos, participação co-construção de projecto de vida, sensibilização dos empresários/ comunidade e articulação com parceiros, avaliação psicológica, apoio psicológico, organização e execução de acções de acompanhamento de acordo com as necessidades detectadas, apoio e suporte psico-pedagógico aos colaboradores, entre outros.

4. Serão os instrumentos usados pelos psicólogos coerentes com a missão da organização?

Os instrumentos de avaliação psicológica usados pelos psicólogos, a maioria centram-se na quantificação centrado no défice/ identificação de lacunas e rotulação das pessoas. As pessoas são mais complexas do que isso, não devendo resumir-se a números. Existe uma necessidade de adaptação de novos instrumentos de avaliação para a pessoa com deficiência.

5. Qual a idade dos instrumentos que utilizamos?

Os testes utilizados são antigos, a grande maioria apareceram no século xx, nos anos 50/60, não tendo a perspectiva de inclusão. São igualmente muito centrados na identificação de lacunas e défices e não no potencial humano. Os testes da Wais –III, a escala de Vineland-II e a Cif são mais recentes e mais coerentes com a missão de inclusão, qualidade de vida da pessoa e mais centrados na funcionalidade.

6. Quais eram as abordagens do apoio da pessoa com deficiência nessas épocas?

A abordagem era centrada na incapacidade, deficiência, modelo médico e como tal redutora, conduzindo à segregação e “normalização” das pessoas.

O paradigma conceptual actual baseia-se na descentralização do défice, na centralização das funcionalidades e na identificação de barreiras e facilitadores.

7. A nossa missão corresponde, ou não, a um diferente paradigma conceptual?

Actualmente a nossa missão corresponde a uma viragem no paradigma existente. Enquanto que antes se procuravam os serviços e a pessoa teria que se adaptar aos programas, presentemente os serviços e programas moldam-se e constroem-se à medida das necessidades da pessoas.

O cliente não é alienado do processo de avaliação as nossas organizações vão de encontro às necessidades /expectativas e potencialidades da pessoa com deficiência.

8. Se corresponde a um novo paradigma, ele exige ou não novas abordagens?

O novo paradigma envolve uma visão mais abrangente e holística do indivíduo (centrada nas potencialidades da pessoa e na melhoria da sua qualidade de vida), uma abordagem relacional (a pessoa, as suas relações e contextos de vida) e desenvolvimental (empowerment, capacitação e autonomização).

9. Qual é o papel dos psicólogos nesse novo paradigma e nessas novas abordagens?

O papel dos psicólogos neste novo paradigma deve afirmar-se como agente facilitador de boas práticas, devendo articular com a restante equipa do serviço e trabalhar em rede com outros psicólogos, técnicos e profissionais similares, de forma a promover a partilha de metodologias e o desenvolvimento de instrumentos e práticas ajustadas às necessidades. O psicólogo tem uma posição privilegiada para fazer a adaptação de novos paradigmas à prática diária.

10. Que instrumentos podem facilitar essa abordagem?

A definição de novas metodologias/ instrumentos a usar terá que ter em conta a abordagem centrada na pessoa uma vez que o trabalho do psicólogo implica a utilização de instrumentos que possam avaliar a qualidade de vida, as necessidades, as expectativas e interesses individuais, assim como outros que o ajudem a planificar uma intervenção ainda mais individualizada.

Esse conjunto de instrumentos devia ser partilhado pelos profissionais desta área, focando vários aspectos, tais como: avaliação cognitiva, avaliação de funcionalidades centrado no comportamento adaptativo, avaliação neuropsicológica, avaliação da qualidade de vida e avaliação das expectativas.

O uso de instrumentos com aferições recentes, menos centrados na psicometria, permite qualificar em vez de quantificar.

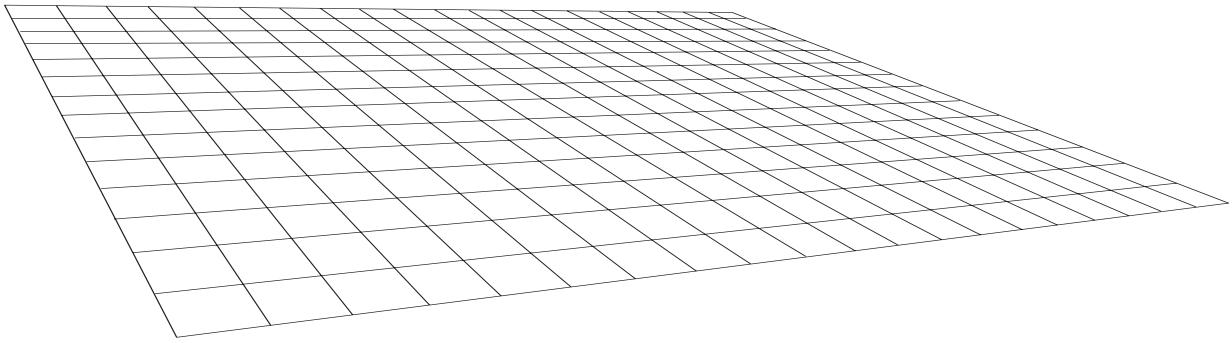
CONCLUSÃO

Este encontro revestiu-se de grande interesse, demonstrado pelos presentes não só durante o encontro como também pelas respostas ao questionário sobre o grau de satisfação, sendo unânime a vontade de dar continuidade.

À FORMEM e aos presentes a Cercilei agradece.

Leiria, 17 de Outubro de 2012

ESTUDO POLÍTICAS





POLÍTICAS EUROPEIAS DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA: UMA PERSPECTIVA SOBRE 5 ESTADOS-MEMBROS DA UNIÃO EUROPEIA

Por Raul Rocha para a FORMEM
Com o apoio do Instituto Nacional Para a Reabilitação

INTRODUÇÃO

A diversidade espelhada em tantos rostos é rotineiramente multiplicada em forma de leis, decisões, pareceres, objectivos, obrigações, directivas, entre outros, com intuito cumulativo de proteger e dar poder à diferença.

Também no âmbito das pessoas com deficiência, a produção de políticas de dignificação e inclusão social é vastíssima, estando incorporada em diferentes níveis de governação, percebe-se: nível global, regional, nacional, e local.

Em muitos casos este acumular de intenções e políticas encontra-se disperso e submerso na imensidão de informação circulada pelos mais diversos actores das nossas sociedades ou comunidades. De encontro a esta dificuldade, foi sugerido pela Direcção da *Federação Portuguesa de Centros de Formação Profissional e Emprego de Pessoas com Deficiência* (FORMEM) identificar de uma forma sistematizada políticas de formação profissional e emprego para pessoas com deficiência em diferentes países da União Europeia (UE).

Este trabalho surge nesse sentido e aspira meramente ampliar e tornar mais acessível o conhecimento existente sobre a diversidade e/ou convergência das políticas europeias no âmbito da formação e emprego para pessoas com deficiência. Não tem a ambição de ser um compêndio absoluto destas políticas, mas sim uma tela que ilustre algumas das *nuances* nos diversos países aqui estudados.

Numa primeira fase procurar-se-á enquadrar as supracitadas políticas nos diferentes níveis de governação e na legislação internacional que a suporta. Posteriormente proceder-se-á ao elencar de informação sobre as leis e programas, as instituições e organizações, e os custos e incentivos financeiros da operacionalização dessas mesmas políticas em cinco países socio-geograficamente distintos da comum União Europeia.

A metodologia usada para recolher e tratar a informação foi adaptada aos objectivos de curto-prazo que foram redefinidos para este trabalho, baseando-se, de certa forma, numa análise cruzada de dados conseguidos através de fontes institucionais, contactos informais, estudos académicos e pareceres da sociedade civil. Ressalva-se, contudo, que os dados aqui expressos foram interpretados, directa e indirectamente, numa perspectiva não-institucional, ou seja, através da plausível concepção de uma visão de um cidadão comum que pretende ser informado sobre determinado assunto.

ENQUADRAMENTO

Governança global

A complexidade das actuais formas de governação são tanto mais abrangentes como dispersas, neste sentido, uma análise de políticas referentes a Estados-Membros da União Europeia (UE) requer um enquadramento, por mais superficial que seja, sobre os diferentes níveis de governação e disposições legais.

Todos os Estados-membros da UE são membros da Organização das Nações Unidas (ONU) e, por conseguinte, estão vinculados à *Declaração Universal de Direitos Humanos* que expressa no artigo 23 que: “*Toda a pessoa tem direito ao trabalho, à livre escolha do trabalho, a condições equitativas e satisfatórias de trabalho e à protecção contra o desemprego*” (Assembleia **Geral das Nações Unidas, 1948**). Ainda ao nível de governação global, que a ONU personifica, mas em resposta à discriminação específica vivida por grande parte das pessoas com deficiência, todos os Estados-Membros da UE são signatários da relativamente recente *Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência*, comprometendo-se, nomeadamente, com o artigo 27 (Assembleia **Geral das Nações Unidas, 2006**):

1. Os Estados Partes reconhecem o direito das pessoas com deficiência a trabalhar, em condições de igualdade com as demais; isto inclui o direito à oportunidade de ganhar a vida através de um trabalho livremente escolhido ou aceite num mercado e ambiente de trabalho aberto, inclusivo e acessível a pessoas com deficiência. Os Estados Partes salvaguardam e promovem o exercício do direito ao trabalho, incluindo para aqueles que adquirem uma deficiência durante o curso do emprego, adoptando medidas apropriadas, incluindo através da legislação, para, inter alia:
 - a) Proibir a discriminação com base na deficiência no que respeita a todas as matérias relativas a todas as formas de emprego, incluindo condições de recrutamento, contratação e emprego, continuidade do emprego, progressão na carreira e condições de segurança e saúde no trabalho;
 - b) Proteger os direitos das pessoas com deficiência, em condições de igualdade com as demais, a condições de trabalho justas e favoráveis, incluindo igualdade de oportunidades e igualdade de remuneração pelo trabalho de igual valor, condições de trabalho seguras e saudáveis, incluindo a protecção contra o assédio e a reparação de injustiças;
 - c) Assegurar que as pessoas com deficiência são capazes de exercer os seus direitos laborais e sindicais, em condições de igualdade com as demais;
 - d) Permitir o acesso efectivo das pessoas com deficiência aos programas gerais de orientação técnica e vocacional, serviços de colocação e formação contínua;
 - e) Promover as oportunidades de emprego e progressão na carreira para pessoas com deficiência no mercado de trabalho, assim como auxiliar na procura, obtenção, manutenção e regresso ao emprego;
 - f) Promover oportunidades de emprego por conta própria, empreendedorismo, o desenvolvimento de cooperativas e a criação de empresas próprias;
 - g) Empregar pessoas com deficiência no sector público;
 - h) Promover o emprego de pessoas com deficiência no sector privado através de políticas e medidas apropriadas, que poderão incluir programas de acção positiva, incentivos e outras medidas;
 - i) Assegurar que são realizadas as adaptações razoáveis para as pessoas com deficiência no local de trabalho;

- j) Promover a aquisição por parte das pessoas com deficiência de experiência laboral no mercado de trabalho aberto;
 - k) Promover a reabilitação vocacional e profissional, manutenção do posto de trabalho e os programas de regresso ao trabalho das pessoas com deficiência.
2. Os Estados Partes assegurarão que as pessoas com deficiência não são mantidas em regime de escravatura ou servidão e que são protegidas, em condições de igualdade com as demais, do trabalho forçado ou obrigatório.

A transcrição completa do artigo 23 é deveras importante, pois as actuais políticas da UE e dos seus Estados-Membros sobre as pessoas com deficiência, designadamente na formação profissional e emprego, são guiadas pelas normas emanadas desta Convenção.

Imbuída pelos princípios da não-discriminação, dignidade individual e plena e efectiva participação e inclusão social, a supracitada Convenção tem como objectivo compelir os Estados-signatários a criar oportunidades de emprego nos sectores públicos e privados; fomentar programas de formação continua e de inserção no mercado laboral; e melhorar a acessibilidade a nível da mobilidade e da informação.

Apesar de não estar directamente ligado aos direitos das pessoas com deficiência, mas sim aos direitos laborais, é importante referir o trabalho da *Organização Internacional do Trabalho* que muito tem contribuído para a criação e implementação de normas para a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, particularmente, através das recomendações nº 159 e 168 resultantes da *Convenção sobre a Reabilitação e Emprego Vocacional*; do *Código sobre as Práticas na Gestão da Deficiência no Local de Trabalho*; ou da progressista recomendação nº 71 de 1944 sobre *Emprego Inclusivo (Transição da Guerra para a Paz)*, onde refere explicitamente que os trabalhadores com deficiência devem beneficiar de oportunidades, reabilitação, especialização vocacional, orientação, formação, e emprego (Organização Internacional do Trabalho, 2007; e Organização Internacional do Trabalho, 2012).

Governança Regional

UE

A União Europeia representa uma forma de governação única no mundo e, de certo modo, é usada como exemplo para outras tentativas de integração regional. Se actualmente há um efervescente questionamento sobre os méritos das políticas económicas e financeiras da UE, no campo das políticas de inclusão social das pessoas com deficiências essa dúvida não se reflecte, pelo contrário, a UE orgulha-se de se movimentar no pelotão da frente – bem expresso na adesão dupla, pelos Estados-Membros da UE e pela própria UE enquanto organização internacional, da já mencionada *Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência*.

É na área dos direitos humanos que a UE emana muito da sua legislação sobre as pessoas com deficiência, porém, acompanhando as dinâmicas mais recentes, as directivas comunitárias derivam cada vez mais para o âmbito das políticas de acessibilidade, emprego e inclusão plena.

A recente *Carta do Direitos Fundamentais da União Europeia* ainda faz jus a uma tradição genérica da igualdade e liberdade, em que se enquadra todo o tipo de política de emprego e formação profissional para pessoas com deficiência. Atente-se ao primeiro ponto do artigo 5º: “*Todas as pessoas têm o direito de trabalhar e de exercer uma profissão livremente escolhida ou aceite*” (União Europeia, 2010).

Já a *Directiva 2000/78 do Conselho Europeu, de 27 de Novembro de 2000, que estabelece um quadro geral de igualdade de tratamento no emprego e na actividade*

profissional, estimula acções pró-activas por parte dos Estados-Membros da UE, mas comedidas, como se pode verificar, curiosamente também, no artigo 5º da supracitada legislação secundária (Conselho da União Europeia, 2000):

Para garantir o respeito do princípio da igualdade de tratamento relativamente às pessoas deficientes, são previstas adaptações razoáveis. Isto quer dizer que a entidade patronal toma, para o efeito, as medidas adequadas, em função das necessidades numa situação concreta, para que uma pessoa deficiente tenha acesso a um emprego, o possa exercer ou nele progredir, ou para que lhe seja ministrada formação, excepto se essas medidas implicarem encargos desproporcionados para a entidade patronal. Os encargos não são considerados desproporcionados quando forem suficientemente compensados por medidas previstas pela política do Estado-Membro em causa em matéria de pessoas deficientes

Num âmbito mais alargado e estruturado das políticas da UE, as pessoas com deficiência beneficiam de limitada atenção, geralmente atribuída a factores de representatividade proporcional. Contudo, as orientações estratégicas comunitárias em matéria de coesão, contempladas nas decisões do *Conselho da União Europeia 2006/702/CE e 2010/707/UE*, expressam inequivocamente as políticas a implementar pelos Estados-Membros, designadamente: medidas de não-discriminação, em especial da acessibilidade das pessoas com deficiências, como critérios de atribuição de fundos comunitários (Conselho da União Europeia, 2006, p. 4); priorizando o estabelecimento de mercados de trabalho inclusivos (Conselho da União Europeia, 2006, p. 5); e a promoção da integração no mercado de trabalho de grupos vulneráveis como as pessoas com deficiência (Conselho da União Europeia, 2010, p. 49).

Todavia, em contraciclo com as dispersas políticas de apoio e dignificação das pessoas com deficiência, a UE tem em curso a *Estratégia Europeia para a Deficiência 2010-2020* que procura dar um novo impulso à participação igualitária e plena das pessoas com deficiência na sociedade e na economia Europeia (Comissão Europeia, 2012c). No contexto deste trabalho, será importante enaltecer duas prioridades desta estratégia: o emprego, onde se pretende atingir um expressivo aumento das pessoas com deficiência no mercado aberto de trabalho; e a educação e formação, onde se procura promover uma aprendizagem inclusiva e ao longo da vida (Comissão Europeia, 2010).

É na educação e formação que se aumenta as probabilidades de acesso ao emprego, esta máxima do senso comum também se aplica às pessoas com deficiência, e é nesse sentido que o *Conselho da União Europeia* recomenda aos seus Estados-Membros medidas no âmbito da educação e formação vocacional à medida das necessidades individuais de cada um, nomeadamente das pessoas com deficiência, e a promoção de estratégias alternativas de aprendizagem no local de trabalho (Conselho da União Europeia, 2010a, p.5).

Instituições, organismos, fundos e agências

A título informativo – isto é, sem proceder a uma análise mais extensa – este trabalho pretende também fornecer uma perspectiva dos actores envolvidos na formulação e implementação das políticas europeias de emprego e formação profissional das pessoas com deficiência, bem como realçar algumas dimensões financeiras que comportam estas políticas.

As entidades a nível nacional serão referidas nas posteriores secções respeitantes a cada país, cabendo neste espaço a identificação de organismos, instituições, agências, fundações e fundos, entre outros, ao nível regional.

No campo de acção da UE, será muito importante referir o *Fundo Social Europeu* (FSE) como mecanismo de financiamento de diversos projectos, nomeadamente no que diz respeito à integração sustentável de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. Em específico, o FSE financia actividades que criem: um aconselhamento e uma

formação adaptadas às necessidades específicas das pessoas desfavorecidas e com deficiência; a oferta de soluções de integração e de inserção profissional e a criação de emprego como factor de integração na economia social para as pessoas desfavorecidas e com deficiência; o apoio à criação de empresas por parte das pessoas desfavorecidas e com deficiência; campanhas de sensibilização para lutar contra a discriminação, mudar atitudes e promover a diversidade no local de trabalho (**Comissão Europeia, 2011a**).

Além das já referidas, o FSE custeia também actividades nos Estados-Membros que combatam a discriminação no acesso ao emprego e no local de trabalho, designadamente, projectos que criem percursos de reinserção e de reintegração no emprego para os grupos vítimas de discriminação; ou estratégias que preconizem a diversidade no local de trabalho a fim de combater a discriminação e sensibilizar as pessoas (**Comissão Europeia, 2011b**).¹

Na orgânica organizacional da UE a entidade específica responsável pelas políticas do emprego e formação para a inclusão no mercado de trabalho é a *Direcção-Geral para o Emprego, Assuntos Sociais e Inclusão da Comissão Europeia* (EMPL), dirigida pelo comissário húngaro László Andor – a proveniência nacional do comissário está geralmente associada à importância da respectiva pasta, pormenor que não deverá ser de todo excluído num processo de análise de políticas da UE (**Comissão Europeia, 2012a**).

Porém, vivendo as pessoas com deficiência com quotidianas restrições à sua dignidade enquanto ser humano, a *Direcção-Geral para a Justiça da Comissão Europeia* elabora muitas das directivas e objectivos a atingir pelos Estados-Membros e pela sociedade (Comissão Europeia, 2012b).²

Muitas da directivas provenientes da UE são aperfeiçoadas e a sua implementação avaliada por agências especializadas, com um mandato independente da Comissão Europeia, mas parte integrante das instituições da UE. No campo da qualidade de integração laboral de pessoas com deficiência a *Agência para a Segurança e Saúde no Trabalho* (**Agência Europeia para a Segurança no Trabalho, n.d.**) desempenha um trabalho meritório, bem como no campo da educação vocacional e formação profissional a *Agência Europeia para o Desenvolvimento da Educação Especial* (**European Agency for Development in Special Needs Education, n.d.**). Em termos mais genéricos, mas já com vasto trabalho na concepção e estabelecimento de melhores condições de vida e de trabalho na Europa, será importante referir a *Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho* (**Eurofound, 2009**).³

Outras Organizações Regionais Europeias

Sendo a UE a mais progressiva forma de governação regional na Europa, outras organizações também contribuem para o desenvolvimento de políticas e conhecimentos específicos sobre o emprego e formação profissional das pessoas com deficiência nos mais diversos países europeus.

Um bom exemplo é o *Conselho da Europa* (não confundir com o *Conselho Europeu* ou o *Concelho da UE*) no qual se aprofundam práticas e concepções de governação no âmbito da deficiência, pautando as suas acções de uma forma compreensiva e coordenada entre os seus Estados-Membros com intuito de alcançar uma plena inclusão das pessoas com deficiência, também no que diz respeito à formação e emprego (**Conselho da Europa, n.d.**).

¹ Para mais informação sobre pessoas com deficiência no *Fundo Social Europeu* ver panfleto *Disability* disponível em: <http://ec.europa.eu/esf/main.jsp?catId=53&langId=en>

² Mais documentação relacionada com os direitos das pessoas com deficiência na UE pode ser consultada em: http://ec.europa.eu/justice/discrimination/document/index_en.htm#h2-5

³ Ver o resumo executivo do relatório inclusão ativa dos jovens com deficiência ou problemas de saúde disponível em português através do *link*: <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2012/261/pt/2/EF12261PT.pdf>

A *Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico* (OCDE) assume-se como outra organização internacional de implantação europeia que fornece diversos pareceres quanto à prossecução de políticas de emprego e formação profissional para pessoas com deficiência a serem adoptadas pelos seus Estados-Membros. A *Direcção-Geral para o Emprego, Trabalho e Assuntos Sociais da OCDE* é a que lida especificamente com esta temática (*Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico, n.d.a.*)⁴

Saindo do espectro das organizações internacionais, convém, no final deste enquadramento não exaustivo, referir a importância que actores da sociedade civil têm no processo de exigir, formular, informar e avaliar as políticas de emprego e formação profissional para pessoas com deficiência.

Se a nível nacional iremos referir entidades da sociedade civil nas secções seguintes deste trabalho, a nível regional e global será importante referir como exemplos: a *Academic Network of European Disability Experts (ANED)*⁵; a *Global Applied Disability Research and Information Network on Employment and Training (GLADNET)*; a *European Data Center on Work and Welfare (EDACwowe)*; a *European Union of Supported Employment (EUSE)*; *Federation of European Employers (FedEE)*; a *Workability International* e a sua delegação Europeia; a *European Association of Service Providers for Persons with Disabilities (EASPD)*; a *European Trade Union Confederation (ETUC)*; a *European Platform for Rehabilitation (EPR)*; a *European Low-wage Employment Research Network*; entre tantos outros...

PANORAMA DAS POLÍTICAS DE EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA POR PAÍSES

Na secção introdutória deste trabalho já foram tenuemente expostas certas limitações encontradas na elaboração do presente texto. Uma delas, e porventura a maior, concentrou-se na dificuldade em traduzir (entenda-se, interpretar), editar e compilar, de uma forma coerente e legível, a vasta mas dispersa informação obtida dos diversos países membros da UE. Deste modo, de seguida irá ser apresentada uma perspectiva individualizada de cinco países socio-geograficamente dispersos, na qual serão identificadas as leis, as instituições/organismos, e dados financeiros das políticas para integrar pessoas com deficiência no mercado de trabalho e, dessa forma, potenciar a sua inclusão social.

Outra recorrente dificuldade deste trabalho consiste na obtenção de dados credíveis e actualizados dos custos das políticas de emprego e formação profissional para pessoas com deficiência. Contudo, é mais fácil obter dados sobre os incentivos financeiros que os Estados fornecem, e estes também podem ajudar a ilustrar um quadro abrangente dessas políticas. É nesse sentido que muitas das subsecções de *Financiamentos* nos direccionam.

Alemanha

Legislação

O Estado Alemão é governado através de uma república federal no qual as regiões têm governos próprios e com grande autonomia, todavia, no âmbito deste trabalho concentrar-nos-emos no nível de governação federal.

⁴ Exemplo do trabalho da OECD pode ser lido na publicação *Transforming Disability into Ability: Policies to Promote Work and Income Security for Disabled People*, acessível em: http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/oecd/social-issues-migration-health/transforming-disability-into-ability_9789264158245-en

⁵ Para pesquisas mais alargadas e aprofundadas sobre esta temática, ver: <http://www.disability-europe.net/theme/employment>

Os direitos das pessoas com deficiência estão salvaguardados na lei Federal Alemã em dois documentos chaves, o *SGB IX* (Livro Nono do Código Social)⁶ e no *Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz* (Lei Geral sobre a Igualdade).

Na prática, o *SGB IX* é o compêndio de leis que estabelece parâmetros claros como: um sistema de quotas para empresas com mais de 20 funcionários (inclusão de 5% de empregados portadores de deficiência); apoio financeiro e consultivo a empregadores de pessoas com deficiência através de *Integrationsämter* (Centros de Integração); protecção social especial em caso de desemprego; obrigação por parte da função pública e dos privados de empregar um mediador representante dos interesses dos empregados com deficiência; subsídios a empregadores que forneçam formação profissional; assistência financeira e técnica na criação de acessibilidades nos locais de trabalho; e emprego apoiado, primeiro através de formação profissional e depois através de apoio contínuo no local de trabalho, se necessário (Academic Network of European Disability Experts, n.d. e Integrationsämter, 2011).

Já a *Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz* delimita os direitos gerais das pessoas com deficiência e as obrigações da sociedade para com elas, designadamente, que todos empregadores devem considerar se determinada vaga pode ser ocupada por um trabalhador portador de deficiência (**Bundesjustizministerin, 2006**).

Uma leitura do cenário legislativo Alemão demonstra uma crescente preocupação com a integração das pessoas com deficiência no mercado de trabalho. Tal pode ser visto através da grande produção de leis de discriminação positiva nas últimas décadas, mas também através de uma mudança comportamental significativa ocorrida no tecido empresarial alemão.

Segundo relatos indirectos de alemães preocupados com esta temática, os empresários alemães preferiam no passado pagar a coima respeitante ao não cumprimento da quota de 5%, preferindo agora o auxílio das agências especializadas, governos locais e federal, para integrar as pessoas com deficiência na sua força laboral.

Instituições, Organismos e Organizações

A principal instituição responsável pelos programas de inclusão das pessoas com deficiência na Alemanha é o *Ministério Federal do Trabalho e dos Assuntos Sociais* (**Bundesministerium für Arbeit und Soziales, 2010**). Dentro da alçada deste Ministério existe uma plataforma institucional que procura incrementar a informação e participação dos cidadãos alemães, com uma especial atenção para com as pessoas com deficiência, a *Einfach Teilhaben* (*Simplesmente Partilhar*) (**Bundesministerium für Arbeit und Soziales, n.d.**).

Em termos gerais, as questões de procura de emprego são processadas através dos *Bundesagentur für Arbeit* (Centros de Emprego) que, dentro da sua orgânica, colabora com as autoridades locais e com os especializados *Integrationsfachdienste* (Serviços de Integração) e *Integrationsämter für Behinderte Menschen im Beruf* (Centros de Integração de Pessoas com Deficiência no Trabalho).⁷

É do trabalho sinérgico das entidades acima referidas que a governação alemã procura criar condições e qualidade no emprego para pessoas com deficiência, pondo em prática os regulamentos legais e as assistências financeiras e técnicas disponíveis. Contudo, caso haja situações de injustiça, descontentamento, desinformação ou falha nos programas de inclusão, existe no sistema governativo Alemão um *Comissário Federal*

⁶ Para mais sobre o Livro do Código Social Alemão ver US National Library of Medicine (2002). *The SGB IX – book 9 of the German social code in the development of social security law*. Disponível em: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/12168151>

⁷ Para mais informação sobre o trabalho destas agências especializadas sobre a presente temática ver respectivamente: http://www.einfach-teilhabe.de/DE/StdS/Home/stds_node.html e <http://www.integrationsaemter.de/Aktuell/72c6/index.html>

para Assuntos Relacionados com Pessoas com Deficiência ao qual qualquer cidadão pode recorrer (Bundesregierung für die Belange behinderter Menschen, 2011).

Financiamentos

Os programas de formação profissional e emprego na Alemanha são financiadas quer pelo governo federal quer pelos governos locais; sendo também por isso difícil arranjar dados específicos, clarificantes e actualizados. Porém, para se ter uma ideia, poder-se-á aludir aos números apresentados pela OECD e pela ANED, onde se constata que em 1999 a Alemanha despendia 2,9% do seu PIB em benefícios relacionados com pessoas com deficiência contra os 1,9% de 2005 (Academic Network of European Disability Experts, 2009 e Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico, n.d.b).

Outro aspecto financeiro que poderá ser interessante enaltecer é a comparticipação por parte do erário público alemão de até 60 % do salário de uma pessoa com deficiência a fazer formação no local de trabalho; e até 50% do salário de um trabalhador com deficiência plenamente integrado (Bundesjustizministerin, 2001).

Bulgária

Legislação

Uma perspectiva sobre a Bulgária dá a entender que toda a legislação acerca da integração laboral de pessoas com deficiência começou após a queda do regime totalitário, em 1989 (Center for Independent Life, 2007).

O emprego de pessoas com deficiência é fundamentalmente regido pela *Lei de Promoção do Emprego* e pela *Lei de Integração de Pessoas com Deficiência* (Academic Network of European Disability Experts, n.d.). Esta última cria condições para o uso dos direitos de pessoas com deficiência à autodeterminação e à plena participação na vida do país e nas realidades da economia de mercado. A maioria da legislação criada após 1990 inclui cláusulas anti-discriminatórias, o que se aplica também a normas de emprego. No artigo Dois do Decreto-lei de *Promoção do Emprego* afirma-se que quando esta lei for implementada “*não é permitida qualquer discriminação directa ou indirecta baseada na etnicidade, idade, género, religião, filiação política ou sindical, estado social ou familiar, incapacidades físicas ou mentais*” (Ministério do Trabalho e da Política Social, 2002).

Também o *Código do Trabalho* aborda o emprego de pessoas com deficiência, introduzindo um sistema de quotas aplicável a empresas com 50 ou mais trabalhadores em que define que 4% dos postos de trabalho deverá ser reservada para “pessoas com capacidades de trabalho reduzidas”. Prevê ainda a protecção contra o despedimento, qualquer que seja a razão para a demissão o empregador terá que iniciar um processo de modo a adquirir a aprovação por parte do *Gabinete de Inspeção do Trabalho* e do *Painel de Peritos Médicos* (Assembleia Nacional da Bulgária, 1987).

Descrições no terreno afirmam que a única evolução que se observa na área de integração no mercado de trabalho de pessoas com deficiência aconteceu nos últimos 5-6 anos, nos quais se têm verificado mais esforços estatais, com programas nacionais e projectos. Porém, mesmo embora tais programas existam, verifica-se a falta de aplicação adequada e grande parte dos mesmos permanecem no papel, sem qualquer execução. Como resultado, a maioria das pessoas com deficiência continua desempregada (conforme abaixo indicado na subsecção financiamentos).

Instituições, Organismos e Organizações

Na Bulgária as políticas estão muito centralizadas no Governo de Sófia, deste modo, as questões relacionadas com a inserção das pessoas com deficiência no mercado de trabalho são dirigidas pelo *Ministério do Trabalho e da Política Social* (Ministério do Trabalho e da Política Social, n.d.).

Este Ministério desenvolve, coordena e executa a análise, acompanhamento e avaliação da política de Estado em matéria de bem-estar social, de integração das pessoas com deficiência e serviços sociais para cuidados de longa duração. Leva também a cabo observações e análises da situação, tendências e desenvolvimentos de boas práticas nesta área, e executa ainda as funções de *Secretariado do Conselho Nacional para a Integração das Pessoas com Deficiência no Conselho de Ministros*, entre outras atribuições (Ministério do Trabalho e da Política Social, n.d.).

Outras entidades governativas importantes na implementação de programas, projectos e outras actividades promocionais no âmbito das políticas de emprego e formação profissional, incluindo a gestão de financiamento interno e externo, são a *Agência para o Emprego* (Agência para o Emprego, n.d.) e a *Agência para as Pessoas com Deficiência* (Agência para as Pessoas com Deficiência, n.d.a).

Entidades não-governamentais com algum relevo e visibilidade podem ser encontradas na *Federação Nacional dos Empregadores de Pessoas com Deficiência* (Federação Nacional dos Empregadores de Pessoas com Deficiência, n.d.) e no *Sindicato das Pessoas com Deficiência na Bulgária*, membro associado do *Fórum Europeu das Pessoas com Deficiência* (Sindicato das Pessoas com Deficiência na Bulgária, n.d.)

Financiamentos

Os incentivos financeiros presentes na lei e na prática na Bulgária não são de todo notórios mas existem, veja-se, por exemplo, a *Lei de Integração de Pessoas com Deficiência*, onde o artigo 25º estabelece que a *Agência para Pessoas com Deficiência* mantenha um registo de empresas que empreguem pessoas com deficiência e garanta o financiamento dos seus projectos de desenvolvimento de negócios para além dos subsídios concedidos por empregarem pessoas com deficiência (Academic Network of European Disability Experts, n.d.).

No mesmo sentido cumulativo, também existem leis fiscais que preveem incentivos para o trabalho por conta própria por parte das pessoas com deficiência, independentemente do recebimento de subsídios estatais por invalidez ou semelhante (Agência para as Pessoas com Deficiência, n.d.b, e Ministério das Finanças da República da Bulgária, 2011).

Outro exemplo consiste no programa de emprego apoiado, coordenado pela *Agência para o Emprego* e pelo *Ministério do Trabalho e da Política Social*, em que os empregadores podem solicitar financiamento para empregar pessoas com deficiência caso se comprometam a manter o posto de trabalho entre 24 a 36 meses. As verbas disponibilizadas são destinadas a salários mínimos durante 12 meses e contribuições para a segurança social. No entanto, no âmbito destes programas, estes empregados portadores de deficiência não têm direito a apoio individual no trabalho, nem a assistência pessoal ou subsídio de mobilidade, entre outros.

No que respeita ao investimento estatal nesta área, em 2011, o *Ministério do Trabalho e da Política Social* orçamentou em cerca de 84.361.300€ o programa *Inclusão de pessoas com deficiência*. Deste orçamento, apenas 838.500€ se destinaram a políticas de integração de pessoas com deficiência no mercado de trabalho (Ministério do Trabalho e da Política Social, 2011).

De acordo com alguns relatos indirectos, nos últimos anos a percentagem de pessoas com deficiência com emprego na Bulgária é de cerca de 5%. Quase 95% das pessoas com deficiência estão desempregadas, com uma pensão de aproximadamente 75 euros sobrevivendo, por regra, graças ao apoio da família. A maioria das pessoas com deficiência que trabalha fá-lo ao abrigo dos chamados programas de emprego apoiado, auferindo apenas o salário mínimo.

Finlândia

Legislação

Na Finlândia o quadro legal que apoia o emprego de pessoas com deficiência é, na generalidade, concentrado no *Social Welfare Act* de 1982 (Ministério dos Assuntos Sociais e da Saúde, 1982). Este texto jurídico estabelece os princípios de não-discriminação em todas as áreas da participação da vida activa, incluindo o emprego e formação das pessoas com deficiência, e é completado pelos *Decreto-lei para a Não Discriminação*, *Decreto-lei sobre os Serviços para a Deficiência* e *Decreto-lei sobre a Reabilitação Vocacional* (Academic Network of European Disability Experts, n.d.).

Todavia, este enquadramento legal é muito abrangente. De facto a Finlândia não tem, na sua tradição, políticas específicas que lidem com a temática deste trabalho. Consciente disso, e impulsionados pelas directivas da UE e pela adesão à *Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência*, o Governo Finlandês quer garantir o estatuto de igualdade de pessoas com deficiência na sociedade através de medidas correctivas e de desenvolvimento.

Para este fim foi implementado o *Programa de Política de Deficiência 2010-2015* (Ministério dos Assuntos Sociais e da Saúde, 2010). Nele constam planos de apoio à inserção laboral de pessoas com deficiência; orientação profissional e aconselhamento individual; subsídios ao emprego; reforço da cooperação administrativa entre sectores laboral e educacional; e fornecimento de apoio activo aos jovens e outras pessoas desfavorecidas, em particular, para que consigam encontrar um lugar no mercado de trabalho (Ministério dos Assuntos Sociais e da Saúde, 2012).

Instituições, Organismos e Organizações

Na Finlândia existe um elevado grau de descentralização governativa, de certa maneira, cabe ao governo central prescrever as políticas e às formas de governo local pô-las em prática.

A nível governamental a área de apoio à inserção laboral de pessoas com deficiência está sob a alçada do *Ministério dos Assuntos Sociais e da Saúde* e do *Ministério do Emprego e da Economia* – se bem que este último não desenvolve políticas específicas para a inclusão, sendo o *Ministério dos Assuntos Sociais e da Saúde* responsável pelo planeamento geral, orientação e supervisão sobre o bem-estar social⁸.

As *Agências Estatais de Administração Regional* são responsáveis pela orientação, planeamento e supervisão sobre o bem-estar social dentro da sua área de operação, cabendo à *Autoridade Nacional de Supervisão para o Bem-Estar e Saúde* – operando no âmbito do *Ministério dos Assuntos Sociais e Saúde* – orientar as operações das *Agências Estatais de Administração Regional* de modo a harmonizar os seus princípios de funcionamento, procedimentos e práticas de decisão, na orientação e supervisão do bem-estar social (Ministério dos Assuntos Sociais e da Saúde, 1982).

Quanto ao emprego, cabe aos Municípios a aplicação da legislação e dos programas definidos, levando a cabo actividades de apoio ao acesso ao emprego e trabalho específico para pessoas com deficiência. Os Municípios podem organizar eles próprios actividades ou fazê-lo em parceria com outras organizações. A maioria dos mesmos estabelece ligações a empresas e ONGs para que este dever seja cumprido (Ministério do Emprego e da Economia, 2011).

Existe ainda o *Conselho Nacional para a Deficiência*, um órgão de cooperação entre autoridades, organizações de pessoas com deficiência e organizações de seus

⁸ Não confundir *bem-estar social* com Estado-social ou Estado-providência, o primeiro refere-se a objectivos e valores, enquanto o segundo a um modo de organização política.

familiares. Este Conselho segue de perto o processo de tomada de decisão na sociedade, faz declarações e promove a implementação real dos direitos humanos das pessoas com deficiência. O Conselho trabalha em estreita ligação com o *Ministério dos Assuntos Sociais e da Saúde* (Conselho Nacional para a Deficiência, n.d.).

A nível municipal pode também haver *Conselhos para a Deficiência* de modo a garantir que os direitos das pessoas com deficiência são tidos em conta no processo de tomada de decisão (Conselho Nacional para a Deficiência, n.d.).

Financiamentos

Os empregadores que contratam uma pessoa com deficiência têm direito a alguns benefícios. Os benefícios mais comuns são a atribuição de subvenções de emprego apoiado e subsídios para adaptação das condições de trabalho (até 3500€ por pessoa com deficiência contratada (Academic Network of European Disability Experts, n.d.)). Porém, tal prática não tem sido massificada, uma vez que dados estatísticos mostram-nos que apenas 15-20 % das pessoas com deficiência têm um trabalho remunerado (The Conference Board of Canada, 2009).

Discursos directos de cidadãos finlandeses manifestam que a Finlândia, assim como outros países nórdicos, têm vindo a ser chamados a um maior empenho no que respeita à inserção laboral das pessoas com deficiência. De facto, apesar do rendimento de uma pessoa com deficiência ser cerca de 91% do rendimento de uma pessoa sem deficiência, tais valores parecem ser melhor explicados por uma política de benefícios financeiros do que por políticas de apoio ao emprego (The Conference Board of Canada, 2009). O *ethos* e a prática do *bem-estar social* são baseados na ideia de que as pessoas com deficiência não têm de estar no trabalho e que o Estado-Providência tenta compensar as insuficiências na plena inclusão através da atribuição de pensões de invalidez.

Em 2008, o orçamento do governo da Finlândia previu uma subvenção de 36 milhões de euros para programas de emprego de pessoas com deficiência (Academic Network of European Disability Experts, 2008).

Irlanda

Legislação

A primeira linha de garantia legislativa dos direitos dos cidadãos irlandeses (entenda-se, cidadãos da República da Irlanda) com deficiência ao emprego consiste na *Employment Equality Act - 1998* (Office of the Attorney General, 1998); na *Employment Equality Act - 2004*; na *Equal Status Act - 2000*; e na *Disability Act - 2005*. Estes textos jurídicos actuam em todas as áreas da discriminação no emprego, obrigando os organismos públicos a tomar todas as medidas razoáveis e apoiar o emprego de pessoas com deficiência, incluindo ter nos seus quadros 3% de trabalhadores portadores de deficiência (Academic Network of European Disability Experts, n.d.).

Mais recentemente, como forma de impulsionar a legislação existente e adoptar as práticas apontadas pela *Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência*, o *Programme for Government 2007-2012* possibilitou mais financiamento para políticas de apoio ao emprego de pessoas com deficiência como o *Wage Subsidy Scheme*, que promove incentivos financeiros aos empregadores do sector privado na contratação de uma pessoa com deficiência com horário semanal superior a 20 horas (FAS – Training & Employment Authority, n.d.a); ou o *Workplace Equipment Adaptation grant*, reduzindo os custos para o empregador na optimização da acessibilidade do empregado portador de deficiência (FAS – Training & Employment Authority, n.d.b).

Uma visão sobre a legislação e programas de apoio ao emprego das pessoas com deficiência na Irlanda permite perceber que a lógica subjacente é semelhante às políticas

de emprego em geral. Contudo, existe um vasto rol estratégias que potenciam a inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho⁹.

A fim de exemplo atenda-se ao: *Job Interview Interpreter Grant*, o Estado Irlandês assume os custos de um intérprete durante uma entrevista de emprego com a duração até 3 horas para pessoas com incapacidades orais ou auditivas; *Supported Employment Programme*, que apoia na procura e manutenção de emprego numa vasta rede de organizações; *Employee Retention Grant*, subsídio que auxilia os empregadores a manter funcionários com incapacidades resultantes de doença ou acidente através de programas de *re-formação* profissional; *Disability Awareness Training*, subvenções dadas aos empregadores na formação dos seus trabalhadores em relação às questões da deficiência; *Community Employment*, programa que apoia pessoas que estão desempregadas há muito tempo no regresso ao emprego através de trabalhos em *part-time* e temporários no seio das comunidades onde habitam (Enable Ireland, n.d.).

Instituições, Organismos e Organizações

Tendo em conta o *supra* descrito, não é de estranhar que a principal instituição/agência a lidar com as políticas de emprego e formação profissional para pessoas com deficiência na Irlanda seja a *Training & Employment Authority* (Autoridade para a Formação e Emprego). Porém, a *Equality Authority* (Autoridade para a Igualdade) e a *National Disability Authority* (Autoridade Nacional para a Deficiência) também desempenham um papel importante na salvaguarda dos direitos humanos das pessoas com deficiência¹⁰.

Um aspecto interessantes do panorama irlandês é, no entanto, a fulcral participação da sociedade civil no delinear, apoio e mesmo execução das políticas de emprego e formação profissional para pessoas com deficiência. São estas organizações que muitas vezes fornecem as condições para os programas serem postos ao serviço das pessoas com deficiência e compelem modificações às políticas quando estas não representam uma solução individualizada para as necessidades de cada um. Como tal, será importante referir como actores de relevo nesta temática na Irlanda organizações como a *Disability Federation of Ireland* (Federação Irlandesa para a Deficiência), a *Enable Ireland* (Capacitar a Irlanda), ou a *Rehab* (Reabilitação)¹¹.

Financiamentos

A Irlanda possui um vasto plano de benefícios financeiros ou fiscais no âmbito do emprego, na grande maioria não são somente direccionadas para as pessoas com deficiência, todavia, estas pessoas tem à sua disposição por exemplo: o *Personal Reader Grant* (Enable Ireland, n.d.), pessoas invisuais podem contratar uma pessoa para auxiliar na leitura no trabalho até ao máximo de 640 horas por ano na base de remuneração do salário mínimo nacional (actualmente 8,65 euros por hora); a *Workplace Equipment Adaptation Grant*, subvenção até 6,348.60 euros para tornar o local de trabalho da pessoa com deficiência mais acessível (Enable Ireland, n.d.); ou do *Revenue Job Assist*, pessoas com deficiência podem beneficiar do incentivo fiscal de 3,810 euros por ano caso tenha emprego de 30 horas semanais nos últimos 12 meses (Enable Ireland, n.d.).

Além dos exemplos acima referidos, entre outros, o Estado Irlandês apoia as pessoas com deficiência através de um subsídio semanal (os salários são geralmente pagos

⁹ Para mais informações relacionado com formação e emprego de pessoas com deficiência na Irlanda consultar sítio na internet da FAS – Training & Employment Authority, designadamente: <http://www.fas.ie/en/Equality/Disability/default.htm>

¹⁰ Respectivamente: www.fas.ie , <http://www.equality.ie/en/> , www.nda.ie.

¹¹ Respectivamente: www.disability-federation.ie , <http://www.enableireland.ie> e <http://www.rehab.ie/index.aspx>

semanalmente, como costume nos países anglo-saxónicos) que pode atingir um máximo de 188 euros (Citizens Information, n.d.).

Itália

Legislação

A orgânica governativa em Itália também está descentralizada em regiões com grande autonomia executiva e legislativa, nesse sentido, o propósito deste trabalho foi dificultado mas enriquecido pela diversidade de formas de governação expressas nestas breves páginas.

Em Itália, a lei 68/99 *Norme per il diritto al lavoro dei disabili* (lei sobre o direito ao emprego por pessoas com deficiência), estabelece a matriz legal nacional que promove a colocação e integração no trabalho das pessoas com deficiência. A mesma lei estrutura as regras de funcionamento da inclusão no mercado de trabalho, se bem que o faz através de princípios dúbios. Exemplo disso é norma que define que a colocação de pessoas com deficiência respeite as suas capacidades de trabalho sem penalizar a empresa empregadora (Parlamento da República Italiana, 1999).

Nos anos após a introdução desta lei todas as regiões italianas emitiram decretos regionais sobre a colocação das pessoas com deficiência em contexto de trabalho.

Convém ainda referir que a Itália adoptou a *Directiva da União Europeia 2000/78/CE*, que estabelece um quadro geral de igualdade de tratamento no emprego e ocupação, por meio do *Decreto Legislativo n.216, de 9 de Julho de 2003* (Academic Network of European Disability Experts, n.d.).

Instituições, Organismos e Organizações

A entidade governamental Italiana que tutela as questões da inserção das pessoas com deficiência no mercado de trabalho é o *Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali* (Ministério do Trabalho e das Políticas Sociais).

Em termos regionais cada governo tem a sua própria orgânica organizacional, não cabendo no âmbito deste trabalho dissecá-las. Será importante, contudo, mencionar certos actores da sociedade civil que, trabalhando com a deficiência em geral, concentram bastante dos seus esforços nas questões da inclusão laboral. Veja-se, como exemplo, a *Associazione Nazionale Disabili Italiani*, a *Associazione Luca Coscioni*, a *Cesvot* (regional, sedeadada na Tuscânia); *La Società Cooperativa Sociale Arcobaleno*; ou o sindicato SFIDA (*Sindacato Famiglie Italiane Diverse Abilità*).¹²

Uma curiosidade socio-cultural aponta para que, embora existam diversas organizações de apoio à pessoa com deficiência, a generalidade dos italianos perspectiva ser mais fácil para estas pessoas encontrar trabalho através de contactos pessoais do que por intermédio de programas, instituições ou organizações.

Financiamentos

A lei 68/99, já aqui referida, prevê a atribuição de um fundo anual de 31 milhões de euros para: subsidiar a isenção de empresas de contribuições à segurança social até 100% e até 8 anos, proporcional ao nível de incapacidade dos trabalhadores a serem empregados; reembolsar parcialmente as despesas de adaptação do local de trabalho; e para financiar actividades destinadas a apoiar a colocação de funcionários com deficiência (Parlamento da República Italiana, 1999).

¹² Respectivamente: <http://www.disabilititaliani.org/home.htm>, <http://www.lucacoscioni.it/first.html>, http://www.cooparcobaleno.it/storia_cooperativa_sociale_pulizie.htm e <http://www.sindacatosfida.org/>

Caso tal não aconteça, a *Direcção Regional para o Trabalho* prevê sanções (artigo 15). Estas sanções pecuniárias contribuem para o fundo regional que visa a colocação direccionada e financiar projetos de inclusão no mercado de trabalho (Academic Network of European Disability Experts, n.d.).

Em termos orçamentais o *Fundo para as Pessoas com Deficiência* tem vindo a decrescer nos últimos anos. Contou, em 2010, com uma verba de 435 milhões de euros; em 2011 com 75 milhões de euros; em 2012 com 69 milhões de euros, estando para 2013 previstos apenas 44 milhões de euros (Federazione Italiana Sport Disabili, n.d.).

Apesar da legislação e de alguns incentivos a verdade é que, como seria de esperar, com a crise económica que se tem vindo a sentir, a situação laboral das pessoas com deficiência tem piorado. A situação em Itália parece ser pior do que noutros países europeus. Cerca de 80% das pessoas com deficiência tentou encontrar trabalho, mas sem sucesso (Federazione Italiana Sport Disabili, n.d.).

CONCLUSÃO

O presente trabalho pretendeu apresentar uma perspectiva institucional das políticas europeias de emprego e formação profissional para pessoas com deficiência, mas usando como método de análise uma visão não-institucional, ou seja, centrada numa conceptualização simplificada e implantada numa possível aglomeração de visões individualizadas de cidadãos europeus.

Para ilustrar variações dessas políticas no seio da UE procurou-se ilustrar o ponto de situação a nível legal, organizacional, e financeiro em cinco países localizados em diferentes pontos do continente europeu e pertencentes a diferentes tradições de organização socio-política. Tal não implica uma plausível generalização, mas sim um acrescentar de pontos de referência para futuras discussões sobre diferenças e convergências nas formas de prosseguir as supracitadas políticas.

Ao longo do desenvolvimento deste trabalho um rol de dificuldades técnicas e práticas – previsíveis e imprevisíveis (dificuldades de tradução e interpretação, não resposta ou contactos desactualizados, dados contraditórios ou avulsamente descontextualizados, *crash* de computador, gestão de tempo, etc...) – levaram a uma redefinição dos objectivos iniciais mais ambiciosos. Porém, usando plataformas comunicativas indirectas, contactos directos com cidadãos dos países em estudo, e cruzamento de dados informáticos disponibilizados por fontes governamentais e não-governamentais, permitiram a compilação da relevante informação retratada nas secções anteriores.

Além do carácter meramente elucidativo, certas dinâmicas convergentes e outras concepções divergentes são perceptíveis nas várias formas de desenvolvimentos das políticas de formação profissional e emprego para pessoas com deficiência nos diversos países.

Um ponto comum é a procura de adaptar as legislações nacionais aos valores da *Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência* e às orientações comunitárias provenientes, em particular, da *Directiva 2000/78 do Conselho Europeu, de 27 de Novembro de 2000, que estabelece um quadro geral de igualdade de tratamento no emprego e na actividade profissional*. Note-se, à laia de exemplo, a convergência dos diversos países na implementação de políticas de acessibilidade no local de trabalho.

Em termos de programas destoantes, denota-se que certos países dão maior preponderância à inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho aberto, nomeadamente a Irlanda e a Finlândia, enquanto outros dão preferência estratégias de quotização de postos de trabalho para pessoas com deficiência, veja-se os casos da Alemanha ou da Itália.

Discrepâncias são também manifestadas nos valores de financiamento, participação da sociedade civil, papel da família, etc... Todavia, existe algo comum a todos os países analisados: não existem resultados cristalinos sobre a eficácia da inserção das pessoas com deficiência no mercado de trabalho, nem na sua capacitação profissional ou na

dignificação das suas escolhas enquanto pessoa com direitos igualitários em sociedades orgulhosamente democráticas.

Não cabe no âmbito deste trabalho retirar conclusões ou afirmações categóricas sobre a realidade e caminhos a percorrer na área da formação profissional e emprego das pessoas com deficiência, contudo, parece-nos que questões como as levantadas no parágrafo acima descrito merecem premente atenção e futuras acções.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

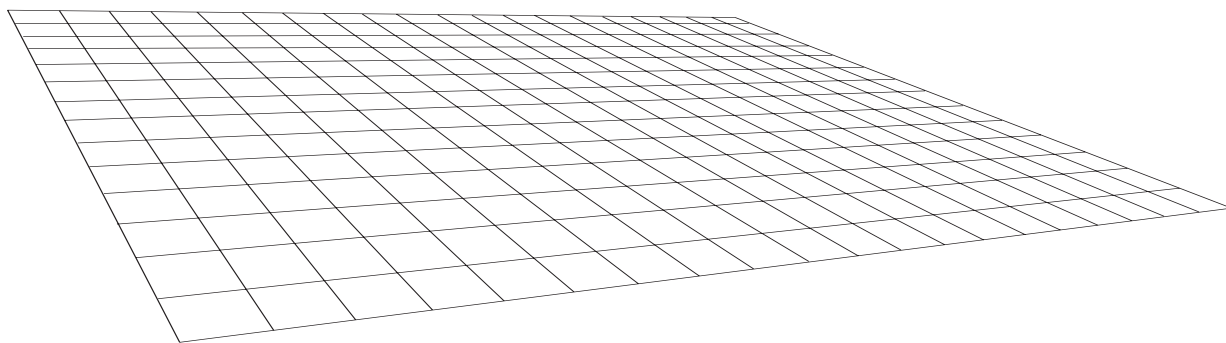
- Academic Network of European Disability Experts (2008). *Finland*, Report on the employment of disabled people in European countries. Consultado a 20 de Dezembro de 2012. Disponível em: <http://www.disability-europe.net/content/aned/media/FI%20-%20ANED%202009%20Employment%20Report%20Final.pdf>
- Academic Network of European Disability Experts (2009). *Germany*, Report on the employment of disabled people in European countries. Consultado a 13 de Outubro de 2012. Disponível em: <http://www.disability-europe.net/content/aned/media/Germany%20-%20ANED%20country%20profile.pdf>
- Academic Network of European Disability Experts (n.d.). *Dotcom: the Disability Online Tool of the Commission*. Disponível em: <http://www.disability-europe.net/dotcom>
- Agência para o Emprego (n.d.). Consultado a 18 de Maio de 2012. Disponível em: <http://www.gli.government.bg/>
- Agência Europeia para a Segurança no Trabalho (n.d.). *Pessoas com Deficiência*. Consultado a 24 de Novembro de 2012. Disponível em: https://osha.europa.eu/pt/priority_groups/disability
- Agência para as Pessoas com Deficiência (n.d.a). Consultado a 18 de Maio de 2012. Disponível em: <http://ahu.mlsp.government.bg>
- Agência para as Pessoas com Deficiência (n.d.b). Consultado a 22 de Maio de 2012. Disponível em: <http://ahu.mlsp.government.bg/selfemployer.asp?ID=77>
- Assembleia Geral das Nações Unidas (1948). *Declaração Universal de Direitos Humanos*. Consultado a 6 de Dezembro de 2012. Disponível em: http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/por.pdf
- Assembleia Geral das Nações Unidas (2006). *Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência*. Consultado a 6 de Dezembro de 2012. Disponível em: <http://www.inr.pt/content/1/1187/convencao-sobre-os-direitos-das-pessoas-com-deficiencia>
- Assembleia Nacional da Bulgária (1987). *Código do Trabalho*, Lex.bg. Consultado a 19 de Maio de 2012. Disponível em: <http://lex.bg/bg/laws/ldoc/1594373121>
- Beaufragten der Bundesregierung für die Belange behinderter Menschen (2011). *English information*. Consultado a 13 de Outubro de 2012. Disponível em: <http://www.behindertenbeauftragter.de/DE/Service/Weitere%20Sprachen/Englisch.html?nn=2950120#doc2967342bodyText1>
- Bundesministerium für Arbeit und Soziales (2010). *Employment of people with severe disabilities*. Consultado a 13 de Outubro de 2012. Disponível em: <http://www.bmas.de/EN/Our-Topics/Participation-of-Persons-with-Disabilities/employment-of-people-with-severe-disabilities.html>
- Bundesministerium für Arbeit und Soziales (n.d.). *Einfach Teilhaben* Consultado a 13 de Outubro de 2012. Disponível em: <http://www.einfach-teilhaben.de>
- Bundesjustizministerin (2001). *Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen*, Sozialgesetzbuch (SGB) Neuntes Buch (IX), (Artikel 1 des Gesetzes v. 19.6.2001, BGBl. IS.1046). Consultado a 13 de Outubro de 2012. Disponível em: http://www.gesetze-im-internet.de/sgb_9/

- Bundesjustizministerin (2006). *Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz*, (BGBl. I S. 1897). Consultado a 13 de Outubro de 2012. Disponível em: <http://www.gesetze-im-internet.de/bundesrecht/agg/gesamt.pdf>
- Center for Independent Life (2007). *From the dramatic intentions to certain applications on ideas for social policy for people with disabilities in Bulgaria*, Trust for Civil Society in Central & Eastern Europe, Consultado a 19 de Maio de 2012. Disponível em: http://www.cil.bg/userfiles/nabliudatelnitsa/Ot_dobrite_namerenia_do_dramatichnite_prilojenia.pdf
- Citizens Information (2012). *Minimum rates of pay*. Consultado a 28 de Abril de 2012. Disponível em: http://www.citizensinformation.ie/en/employment/employment_rights_and_conditions/pay_and_employment/pay_inc_min_wage.html
- Citizens Information (n.d.). *Disability Allowance*. Consultado a 28 de Abril de 2012. Disponível em: http://www.citizensinformation.ie/en/employment/employment_and_disability/
- Comissão Europeia (2010). *People with Disabilities Have Equal Rights*, The European Disability Strategy 2010-2020. Consultado a 14 de Dezembro de 2012. Disponível em: <http://bookshop.europa.eu/en/people-with-disabilities-have-equal-rights-pbKE3010503/?CatalogCategoryID=WpIKABst.SMAAAEjGJEY4e5L>
- Comissão Europeia (2011a). *Acesso ao Emprego e Inclusão Social*, Fundo Social Europeu. Consultado a 20 de Dezembro de 2012. Disponível em: <http://ec.europa.eu/esf/main.jsp?catId=50&langId=pt>
- Comissão Europeia (2011b). *Fighting Discrimination*, European Social Fund. Consultado a 20 de Dezembro de 2012. Disponível em: <http://ec.europa.eu/esf/main.jsp?catId=53&langId=en>
- Comissão Europeia (2012a). *Direcção-Geral para o Emprego, Assuntos Sociais e Inclusão*. Consultado a 20 de Dezembro de 2012. Disponível em: <http://ec.europa.eu/social/home.jsp?langId=pt>
- Comissão Europeia (2012b). *Direcção-Geral para a Justiça*. Consultado a 14 de Dezembro de 2012. Disponível em: http://ec.europa.eu/justice/discrimination/disabilities/index_en.htm
- Comissão Europeia (2012c). *Estratégia Europeia para a Deficiência 2010-2020*. Consultado a 14 de Dezembro de 2012. Disponível em: http://ec.europa.eu/justice/discrimination/disabilities/disability-strategy/index_en.htm
- Conference Board of Canada (2009). *Disabled Income*, How Canada Performs. Consultado a 7 de Agosto de 2012. Disponível em: <http://www.conferenceboard.ca/hcp/details/society/disabled-income.aspx>
- Conselho Nacional para a Deficiência (n.d.). *VANE*. Consultado a 6 de Agosto de 2012. Disponível em: http://www.vane.to/index.php?option=com_content&view=article&id=129&Itemid=13
- Conselho da União Europeia (2000). *Directiva 2000/78, de 27 de Novembro de 2000, que estabelece um quadro geral de igualdade de tratamento no emprego e na actividade profissional*, (Directiva 2000/78/CE do Conselho). Consultado a 13 de Dezembro de 2012. Disponível em: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32000L0078:PT:HTML>
- Conselho da União Europeia (2006). *Decisão do Conselho, de 6 de Outubro de 2006, relativa às orientações estratégicas comunitárias em matéria de coesão*, (Decisão 2006/702/CE) Consultado a 13 de Dezembro de 2012. Disponível em: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:291:0011:0032:PT:PDF>
- Conselho da União Europeia (2010a). *Council conclusions on the social dimension of education and training*, (2010/707/UE), 3013th Education, Youth and Culture Council

- meeting, Brussels, 11 May 2010. Consultado a 14 de Dezembro de 2012. Disponível em: <http://www.european-agency.org/news/news-files/Council-Conclusions-May-2010-Social-Dimension.pdf>
- Conselho da União Europeia (2010b). *Decisão do Conselho, de 21 de Outubro de 2010, relativa às orientações para as políticas de emprego dos Estados-Membros*, (2010/707/UE). Consultado a 13 de Dezembro de 2012. Disponível em: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:308:0046:0051:PT:PDF>
- Conselho da Europa (n.d.). *Integration of People with Disabilities*, Social Cohesion. Consultado a 20 de Dezembro de 2012. Disponível em: http://www.coe.int/t/e/social_cohesion/soc-sp/integration/
- Enable Ireland (n.d.). *Employment benefits for adults*. Consultado a 27 de Abril de 2012. Disponível em: <http://www.enableireland.ie/adults/benefits/employment>
- Eurofound (2009). *Illness, disability and social inclusion*. Consultado a 24 de Novembro de 2012. Disponível em: <http://www.eurofound.europa.eu/areas/socialcohesion/illnessdisability.htm>
- European Agency for Development in Special Needs Education (n.d.). Consultado a 24 de Novembro de 2012. Disponível em: <http://www.european-agency.org/>
- FAS – Training & Employment Authority (n.d.a). *Wage Subsidy Scheme*. Consultado a 27 de Abril de 2012. Disponível em: <http://www.fas.ie/en/Allowances+and+Grants/Wage+Subsidy+Scheme.htm>
- FAS – Training & Employment Authority (n.d.b). *Workplace Equipment Adaptation grant*. Consultado a 27 de Abril de 2012. Disponível em: [http://www.fas.ie/en/Allowances+and+Grants/Workplace+Equipment+Adaptation+Grant+\(WEAG\).htm](http://www.fas.ie/en/Allowances+and+Grants/Workplace+Equipment+Adaptation+Grant+(WEAG).htm)
- Federazione Italiana Sport Disabili (n.d.). *Situazione lavorativa per disabili*. Consultado a 26 de Julho de 2012. Disponível em: <http://www.fisd.it/situazione-lavorativa-per-disabili/>
- Federação Nacional dos Empregadores de Pessoas com Deficiência (n.d.). Consultado a 18 de Maio de 2012. Disponível em: <http://nfri.bg/>
- Integrationsämter (2011). *Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen*, SGB IX. Consultado a 13 de Outubro de 2012. Disponível em: <http://www.integrationsaemter.de/Fachlexikon/SGB-IX--Rehabilitation-und-Teilhabe-behinderter-Menschen-/77c376i1p/index.html>
- Ministério dos Assuntos Sociais e da Saúde (1982). *Social Welfare Act*, (710/1982). Consultado a 6 de Agosto de 2012. Disponível em: <http://www.finlex.fi/en/laki/kaannokset/1982/en19820710.pdf>
- Ministério dos Assuntos Sociais e da Saúde (2010). *Services for people with disabilities*. Consultado a 6 de Agosto de 2012. Disponível em: http://www.stm.fi/en/social_and_health_services/disability_services
- Ministério dos Assuntos Sociais e da Saúde (2012). *A Strong Basis for Inclusion and Equality - VAMPO 2010–2015*, Finland's Disability Policy Programme. Consultado a 6 de Agosto de 2012. Disponível em: http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5197397&name=DLFE-21116.pdf
- Ministério do Emprego e da Economia (2011). *On disability and employment services*. Consultado a 6 de Agosto de 2012. Disponível em: http://www.tem.fi/files/30808/TEM_31_2011_netti.pdf
- Ministério das Finanças da República da Bulgária (2011). *Decreto-lei sobre a Taxação dos Rendimentos individuais*. Consultado a 22 de Maio de 2012. Disponível em: <http://www.minfin.bg/document/9328:3>
- Ministério do Trabalho e da Política Social (2002). *Lei para a Promoção do Emprego*, Lex. bg. Consultado a 19 de Maio de 2012. Disponível em: <http://www.lex.bg/bg/laws/ldoc/-12262909>

- Ministério do Trabalho e da Política Social (2011). *Orçamento para programas de 2011*. Consultado a 22 de Maio de 2012. Disponível em: <http://www.mlsp.government.bg/bg/docs/index.htm>
- Ministério do Trabalho e da Política Social (n.d.). Consultado a 19 de Maio de 2012. Disponível em: <http://www.mlsp.government.bg>
- Office of the Attorney General (1998). *Employment Equality Act, (Number 21 of 1998)*. Consultado a 27 de Abril de 2012. Disponível em: <http://www.irishstatutebook.ie/1998/en/act/pub/0021/index.html>
- Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (n.d.a). *Direcção-Geral para o Emprego, Trabalho e Assuntos Sociais*. Consultado a 20 de Dezembro de 2012. Disponível em: <http://www.oecd.org/els/>
- Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (n.d.b). *OECD Social Expenditure Database*. Consultado a 13 de Outubro de 2012. Disponível em: <http://www.oecd.org/els/employmentpoliciesanddata/35337855.xls>
- Organização Internacional do Trabalho (2007). *The Inclusion of Persons with Disabilities in Vocational Training and Employment*. Tripartite European Regional Meeting: Proceedings, Geneva, 2007. Consultado a 14 de Agosto de 2012. Disponível em: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---ifp_skills/documents/meetingdocument/wcms_107911.pdf
- Organização Internacional do Trabalho (2012). *Mission and objectives*. Consultado a 14 de Agosto de 2012. Disponível em: <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/mission-and-objectives/lang--en/index.htm>
- Parlamento da República Italiana (1999). *Norme per il diritto al lavoro dei disabili, (lei 68/99)*. Consultado a 26 de Julho de 2012. Disponível em: <http://www.parlamento.it/parlam/leggi/99068l.htm>
- Rabota (2010). *Emprego Apoiado*. Consultado a 22 de Maio de 2012. Disponível em: <http://www.rabota-hu.com/bg/-2>
- Sindicato das Pessoas com Deficiência na Bulgária (n.d.). Consultado a 18 de Maio de 2012. Disponível em: <http://www.disability-bg.org/>
- União Europeia (2010). *Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, (2010/C 83/02)*. Consultado a 13 de Dezembro de 2012. Disponível em: <http://eur-lex.europa.eu/pt/treaties/dat/32007X1214/htm/C2007303PT.01000101.htm>

INCLUSÃO UM ESTUDO





INCLUSÃO: UM ESTUDO QUALITATIVO SOBRE AS PERSPECTIVAS DOS PAIS DE JOVENS COM DEFICIÊNCIA INTELECTUAL

O presente artigo tem por finalidade contribuir para o conhecimento e o debate sobre as perspectivas dos pais de jovens com deficiência intelectual no que respeita ao processo de educação dos seus filhos. Neste será analisado as conclusões de um estudo qualitativo que teve como participantes três mães de jovens com deficiência intelectual, a frequentarem um Centro de Formação Profissional de uma cidade do norte do país. No global, as perspectivas dos participantes permitiram concluir que os pais possuem diferentes visões e experiências relativamente à inclusão escolar, e que de uma forma geral, apoiam a inclusão enquanto filosofia, mas dado a sua má operacionalização nas escolas que os filhos frequentaram, admitem a possibilidade de estes frequentarem ambientes educativos que, embora considerados mais restritos, se mostram mais adequados às suas necessidades. Na opinião dos pais o impacto da inclusão a partir da adolescência foi para os filhos muito negativo a nível emocional, social e académico. A escola regular não se encontrava preparada para proporcionar uma educação apropriada a estes jovens, sendo necessário, na sua opinião proceder-se a várias mudanças. Em contrapartida, com a frequência dos filhos num contexto formativo não inclusivo, os pais verificaram mudanças positivas a nível social, emocional e de preparação para a vida activa.

INTRODUÇÃO

A educação inclusiva é actualmente um dos grandes desafios do sistema educacional. Esta perspectiva educativa enquadra-se num movimento de âmbito mundial e tem sido defendida e apresentada, nas últimas décadas, em diversos fóruns internacionais e em documentos das Nações Unidas e da UNESCO. Constituindo-se como um dos temas mais actuais e controversos da educação, diz respeito a todas as pessoas que se encontram, directa ou indirectamente, ligadas ao fenómeno da educação.

A inclusão do aluno com Necessidades Educativas Especiais (NEE) e mais especificamente do aluno com deficiência intelectual no contexto educacional tem gerado grandes discussões e controvérsias, promovendo a reflexão sobre as suas implicações em vários domínios da vida dos alunos (Palmer, Fuller, Arora & Nelson, 2001). Para Correia (2008) o processo de inclusão deve ser considerado como a inserção do aluno com NEE “na classe regular, onde, sempre que possível, deve receber todos os serviços educativos adequados, contando-se, para esse fim, com um apoio apropriado às suas características e necessidades” (p. 9). Esta definição baseia-se no pressuposto que o aluno deve manter-se na classe regular, com excepção daquele que não tendo assegurado neste contexto o sucesso académico e social frequenta um ambiente mais eficaz. Para tal as necessidades do aluno devem ser vistas na sua totalidade, considerando-se o seu desenvolvimento académico, socioemocional e pessoal (Hallahan & Kauffman,

2003). Desta forma, segundo a filosofia inclusiva o aluno deve ser colocado no ambiente o menos restritivo possível, ou seja, este deve ser separado dos colegas sem NEE e da sua casa, família e comunidade o menos possível. A sua vida deve ser o mais normal possível, e o apoio deve ser consistente com as suas necessidades individuais, e não deve interferir com a sua liberdade individual, mais do que absolutamente necessário. Assim, os estudantes não devem ser colocados em classes especiais quando podem ser educados em classes regulares e não devem ser colocados em instituições se as classes especiais podem servir as suas necessidades com a mesma qualidade (Hallahan & Kauffman, 2003). Assim, o conceito de inclusão deve permitir considerar um conjunto de opções sempre que a situação o exija, devendo ser admitido um *continuum* educacional, que promova a modalidade de atendimento mais adequada às necessidades e características de aprendizagem de cada aluno (Correia, 2008).

Contudo, esta visão opõem-se às propostas mais radicais dos defensores da inclusão total, que consideram que todos os alunos com NEE devem frequentar a classe regular, das escolas da sua comunidade, e que o professor do ensino regular deve assumir a principal responsabilidade no que concerne à educação dos alunos (Lasky, 1991, Sailor, 1991, Stainback & Stainback, 1992, citados por Hallahan & Kauffman, 1997).

Estas diferentes perspectivas, fomentam uma controvérsia e reflexão sobre o impacto da inclusão nos alunos com NEE, e mais especificamente dos alunos com deficiência intelectual, que ainda se mantêm. Não só junto da comunidade científica mas que se alarga para as famílias. Na tentativa de perceber o que leva alguns pais a defender entusiasticamente o modelo inclusivo e outros a oporem-se determinadamente a esta filosofia, têm sido efectuados estudos que mostram que as atitudes dos pais sobre as práticas educacionais são variadas, complexas, multidimensionais e difíceis de determinar (Antonak & Larrivee, 1995, Garrick-Duhaney & Salend, 2000, Runswick-Cole, 2008, Palmer, Borthwick-Duffy, Widaman & Best, 1998, Semmel, Abernathy, Butera & Lesar, 1991; Wilczenski, 1992, citados por Palmer, et al., 2001). Apesar do movimento inclusivo defender que a sala de aula regular, ou o meio menos restritivo possível, constitui o local ideal para o aluno com NEE realizar as suas aprendizagens, socializar e maximizar todo o seu potencial, a inclusão dos alunos com deficiência intelectual não reúne consenso. A sua prática levanta várias questões a pais, docentes e aos próprios jovens, que se deparam diariamente com várias dificuldades nas escolas. Apesar de ser cada vez mais comum a inclusão destes alunos na escola regular, e de em muitos países se estarem a dar grandes passos na actualidade para a sua sustentação, alguns pais continuam a opor-se a esta prática (Palmer, Borthwick-Duffy, Widaman, & Best, 1998, citados por Palmer, et al., 2001).

O conhecimento e a experiência de ensino/formação em contextos não inclusivos, fazem questionar os educadores, técnicos e os próprios jovens sobre a preparação das escolas para educar, acolher e preparar estes jovens para o futuro e para a vida em sociedade. Assim, com este estudo pretende-se compreender as razões pelas quais alguns pais são contra a inclusão escolar e a favor da frequência dos filhos em contextos considerados mais restritivos, mas na sua opinião mais adaptados às suas necessidades. Paralelamente a isso, para conhecer o impacto que a frequência no CFP, contexto considerado não inclusivo e segregador, pode ter para os seus formandos, pretende-se verificar qual é a perspectiva dos pais.

Neste estudo, os pais de jovens com deficiência intelectual foram os participantes escolhidos por se considerar que os membros da família assumem um papel importante na avaliação dos programas inclusivos (Salend & Garrick-Duhaney, 2002) e que podem ser uma excelente fonte de informação relativa aos efeitos dos programas inclusivos no desenvolvimento social, académico e comportamental dos filhos. A par disso, estes podem dar informação sobre as suas percepções sobre a eficácia das práticas e políticas inclusivas nas escolas, e sobre as suas recomendações relativamente às práticas e políticas a necessitar de revisão (Giangreco, Edelman, Cloninger & Dennis, 1993, Ryndak, Downing, Jacqueline, & Morrison, 1995, citados por Salend & Garrick-Duhaney, 2002).

MÉTODO

Objectivo

Este estudo teve por finalidade contribuir para o conhecimento e o debate sobre as perspectivas dos pais de jovens com deficiência intelectual no que respeita ao processo de educação dos seus filhos. O termo *perspectivas* é aqui entendido como a maneira de considerar, de ver, de encarar o tema em estudo. Assim, relativamente aos participantes, tem como objectivos conhecer, descrever, compreender e explorar:

- o impacto da inclusão escolar no desenvolvimento social, académico e profissional dos seus filhos;
- o impacto da frequência de um CFP no desenvolvimento social, académico e profissional dos seus filhos;
- analisar e identificar as razões que suportam o apoio ou a resistência à inclusão na escola regular;
- as crenças, medos e desejos dos pais no que concerne à inclusão na escola regular;
- as experiências dos pais durante o tempo em que os filhos frequentaram a escola regular.

Participantes

Neste estudo participaram três mães de jovens com deficiência intelectual a frequentar o CFP da Associação de Pais e Amigos das Crianças Inadaptadas (A.P.A.C.I.) de uma cidade do norte do país. No total foram realizadas seis entrevistas mas apenas três são apresentadas neste estudo, por se ter verificado nas entrevistas realizadas uma certa redundância nos resultados obtidos.

A selecção dos participantes foi realizada com base em critérios intencionais, de modo a evidenciarem características diferenciadas e relevantes para o estudo.

Instrumento de recolha de dados

Este trabalho utilizou a metodologia qualitativa, com recurso à técnica da entrevista. A técnica de inquérito utilizada foi a entrevista semiestruturada. A partir do instrumento escolhido para a recolha de dados, a entrevista semiestruturada, possibilitou-se que as mães expressassem as suas crenças e preocupações sobre as experiências educativas dos seus filhos bem como sobre aspectos da vida familiar. O instrumento escolhido permitiu perceber o efeito dos programas educativos na vida dos jovens com deficiência intelectual, nos outros alunos, nos próprios encarregados de educação, noutras famílias e nos professores (Davern, 1999, citado por Salend & Garrick-Duhaney, 2002). Para além disso, as entrevistas permitiram recolher informação sobre a satisfação das famílias relativamente aos seguintes aspectos:

- os seus papéis no processo da inclusão;
- o programa educacional que os seus filhos recebem;
- a sua comunicação com os profissionais da escola;
- o programa educacional inclusivo da escola e da comunidade, bem como das políticas e práticas educativas (Salend & Garrick-Duhaney, 2002).
- A frequência do CFP.

Procedimentos

Neste estudo, foi utilizada a análise de conteúdo como técnica de tratamento da informação obtida nas entrevistas, usando os seguintes procedimentos: definição de conteúdos mais relevantes, definição das unidades de contexto e das unidades de registo e processo de categorização.

Os resultados obtidos neste estudo foram apresentados, numa primeira parte por participante, utilizando o mais possível as suas palavras e numa segunda parte sob a forma de cruzamento das suas perspectivas, traçando as diferenças e as similaridades entre os participantes e interpretando e analisando, à luz da investigação e do debate internacional, as suas perspectivas enquanto grupo. Por fim, este conhecimento foi sistematizado sob a forma de conclusões.

CONCLUSÕES

As perspectivas dos participantes neste estudo permitiram concluir que:

Os primeiros anos de vida da criança, o momento de confirmação do diagnóstico de deficiência intelectual, a aceitação e compreensão da deficiência, a discriminação e rejeição a que os filhos são sujeitos, são considerados pelos pais como o mais difícil nos seus papéis.

As mães assumem um papel mais activo na educação dos filhos, sendo que os vários papéis complementares que adoptam enquanto mães de jovens com NEE, contribuem para o acréscimo do *stress* parental. Na idade escolar, as preocupações dos pais e fontes de *stress* aumentam com o facto de terem de presenciar, por vezes, a rejeição e maus tratos dos filhos, terem de lutar pelos seus direitos na escola, terem de os apoiar diariamente nos trabalhos de casa, de frequentarem várias terapias/tratamentos médicos (dispendiosos financeiramente), possuírem pouco tempo livre para actividades recreativas ou de lazer com outros membros da família e terem pouco tempo para os outros filhos, para o casal e para si próprias. Assim, para além de mães de filhos com NEE, os papéis de professoras, de conselheiras, de mães de filhos sem NEE, de esposas e de defensoras dos direitos dos filhos nas escolas contribuem seriamente para o aumento de *stress* e ansiedade parental (Heward, 2000).

As respostas que os pais assumem, quando são confrontados com a notícia que o seu filho tem deficiência intelectual e a forma como reagem posteriormente a esse facto, podem ser muito diferenciadas. Tipicamente, os pais de crianças com deficiência intelectual respondem com choque, descrença e um esmagador sentido de perda (Powers, 1992, citado por Beirne-Smith, Ittenbach & Patton, 2002), mas por vezes, permanecem de forma quase patológica, num dos estádios, o que não lhes permite chegar a aceitar, compreender e adaptar à problemática dos filhos. Neste estudo, verificou-se que os pais podem negar a deficiência, viverem revoltados ou com sentimentos de culpa, criarem expectativas irrealistas e/ou permanecerem numa busca incessante de uma cura ou melhora significativa para os filhos. Para as dificuldades de aceitação dos pais, contribui a dificuldade dos profissionais de saúde em explicarem devidamente as implicações da deficiência intelectual para o futuro e contribuírem, de forma directa ou indirecta, para os pais continuarem a manter a esperança de uma cura dos filhos.

Os pais têm diferentes visões e experiências relativamente à inclusão escolar. Estes apoiam a filosofia da inclusão, mas admitem a possibilidade dos filhos frequentarem ambientes educativos considerados mais restritos, mas mais adequados às suas necessidades.

Os pais apresentam posições, que põem em causa o pressuposto educativo de que o aluno com NEE deve ser educado no meio o menos restritivo possível. Pressuposto esse que significa que:

- tanto quanto possível, o aluno com NEE é educado com os seus pares sem NEE;
- a colocação em classes, ou escolas, especiais, ou em outro tipo de ambiente, que não a classe regular, só deve acontecer quando a natureza, ou a severidade da NEE, é de tal forma severa que a educação na classe regular, mesmo com os apoios e serviços suplementares não é apropriada (NICHCY & FRC, 1999, citados por Martins, 2000). Muitos estudos mostram que os pais defendem que a opção do meio o menos restritivo possível, nos casos dos seus filhos, não é o mais adequado uma vez que consideram que a determinação do ambiente educativo para o aluno deve ser uma decisão individualizada e baseada nas características e necessidades dos alunos (Salend, 1998, citado por Martins, 2000).

Na defesa desta mesma perspetiva, segundo Martins (2000) os tribunais americanos têm considerado que quando se procura encontrar o melhor ambiente para educar determinado aluno com NEE, os seguintes factores devem ser tidos em consideração:

- a capacidade do aluno para seguir o currículo geral;
- a natureza e a severidade da sua NEE;
- o impacto que a presença do aluno com NEE provoca no funcionamento da classe regular;
- o passado educacional do aluno;
- o género de exposição a que o aluno com NEE fica sujeito (Osborne, 1996, citado por Coutinho, 1999).

A colocação de um aluno com NEE em determinado ambiente educativo depende, muitas vezes dos seguintes factores:

- severidade do seu problema: características académicas, linguísticas, pessoais e sociais;
- recursos disponíveis na escola e na comunidade;
- considerações em relação às competências e à atitude do professor, à existência de apoios e ao número de alunos por turma;
- recursos humanos: a colocação em determinado ambiente pode ser grandemente afectada pelo tipo de pessoal de apoio existente na escola;
- recursos comunitários: a utilização de apoios da comunidade envolvente pode contribuir para o sucesso de uma colocação em determinado ambiente educativo (Polloway et al., 1989, citado por Martins, 2000).

Nesta perspectiva, duas participantes, depois do passado de inclusão dos filhos, são defensoras acérrimas de ambientes considerados mais restritivos. Os pais, tal como Hallahan e Kauffman (1997), admitem que um aluno que é rejeitado pelos colegas e que, sucessivamente, vive experiências de insucesso numa classe regular, pode sentir-se melhor numa sala de apoio permanente, desde que obtenham mais sucesso na sua aprendizagem (ainda que este local seja considerado um meio mais restritivo que a classe regular). Para os pais, o importante na escolha do ambiente educativo mais adequado, é que se tenha em conta os objectivos do aluno, de modo a evitar que o conceito de meio menos restritivo possível se torne apenas num *slogan* que limite a sua educação (Kauffman, 1995, citado por Martins, 2000). Assim, o aluno deve ser colocado no meio que lhe permita um maior rendimento académico e social e que lhe proporcione o apoio necessário ao seu desenvolvimento (Morse, 1984, citado por Hallahan & Kauffman, 1997), sempre que possível esse ambiente deve ser a sala regular.

Todas as participantes, apesar de serem capazes de defender a inclusão do ponto de vista filosófico e jurídico, admitem actualmente a existência de uma lacuna entre a ideologia e a prática, pelo que defendem que as escolas têm que providenciar várias alterações, para que a inclusão destes jovens seja realizada com sucesso.

Segundo Palmer et al., (2001) a nível ideológico alguns pais reconhecem que a inclusão poderia melhorar as competências sociais dos seus filhos, permitir-lhes uma maior participação na escola e na comunidade, bem como melhorar as suas competências académicas e comportamentais. O convívio com os colegas sem NEE poderia permitir-lhes o acesso a modelos mais positivos a nível académico e comportamental, o que lhes possibilitaria um desenvolvimento mais fácil e salutar. Para além disso, consideram que a inclusão dos seus filhos poderia promover nos alunos sem NEE, uma maior sensibilidade para lidarem e respeitarem as diferenças individuais, tornando-se mais compreensivos (Elkins, Kraayenoord & Jobling, 2003; Leyser & Kirk, 2004) e capazes de os auxiliar nas suas dificuldades.

Contudo, no estudo que realizei depois dos filhos terem frequentado a escola regular, alguns pais apresentam atitudes e opiniões de anti-inclusão, principalmente devido a factores sociais e emocionais. Consideram que os contextos não inclusivos defendem os filhos contra a exclusão, isolamento e maus-tratos por parte dos colegas sem NEE. Pensam que os alunos sem NEE não se encontram sensibilizados para a deficiência intelectual, tendendo a excluir e a maltratar os colegas diferentes. Para além disso, consideram que um ambiente não inclusivo diminui a possibilidade da comparação com os colegas com maiores capacidades, o que evitaria alguns problemas de auto-estima nos filhos.

Ao nível académico, as participantes deste estudo defendem que as escolas não são capazes de promover um ensino capaz de responder às necessidades dos alunos com deficiência intelectual. Consideram que falta formação específica aos professores de ensino regular, que os programas educativos não são adaptados às necessidades e especificidades dos alunos, e que estes, não contemplam a preparação para a vida activa e a aprendizagem de tarefas práticas e úteis para o dia-a-dia. Pensam também, que os professores do ensino regular mostram pouca sensibilidade, interesse e investimento no processo de ensino-aprendizagem destes alunos.

A par disso, a falta de serviços especializados (que os obriga a recorrer a esses serviços no exterior), o apoio insuficiente dos professores de educação especial, e os regimes educativos desajustados às capacidades dos alunos, contribuem e explicam o crescente descrédito dos pais relativamente à inclusão na escola regular.

Desta forma, as atitudes e perspectivas dos pais vão ao encontro com o verificado noutros estudos que referem que os pais que se opõem à inclusão argumentam a pouca disponibilidade de pessoal qualificado, de serviços especializados e individualizados; a preparação inadequada dos professores do ensino regular; e o medo dos filhos serem ridicularizados, rejeitados, isolados e maltratados pelos pares sem NEE (Grove & Fisher, 1999; Leyser & Kirk, 2004; Green & Shinn, 1994, Guaralnick, 1994, Guralnick et al., 1995, McDonnel, 1987, Palmer, Borthwick-Duffy, & Widaman, 1998, citados por Garrick-Duhaney & Salend, 2000; Strong & Sandoval, 1999, citado por Palmer et al., 2001).

De uma forma geral, os pais participantes no estudo consideram que a inclusão dos filhos na sala de aula regular não prejudicou os outros alunos sem NEE, os seus professores ou as outras famílias.

O impacto da inclusão escolar foi considerado diferenciado de acordo com a idade dos filhos.

Tal como verificado noutros estudos (ver por exemplo, Kasari, Freeman, Bauminiger, & Alkins, 1999, Turnbull & Rueff, 1997, citados por Leyser & Kirk, 2004), verificaram-se diferenças significativas no que respeita às perspectivas dos pais sobre o impacto da inclusão nos seus filhos, tendo por base o período de desenvolvimento (infância e adolescência).

Na infância, a inclusão escolar na perspectiva social e emocional foi considerada positiva, os filhos tinham amigos, eram respeitados e não eram rejeitados nem agredidos pelos colegas. Contudo, as mães são da opinião que a partir da adolescência esta situação mudou drasticamente. Os filhos na escola não tinham amigos, eram excluídos, isolados, discriminados e agredidos física e verbalmente pelos colegas sem NEE. Todas as entrevistadas referiram que os filhos eram vítimas de *bullying* na escola e, por esse motivo viviam ansiosos, experimentavam altos níveis de *stress*, apresentavam uma baixa auto-estima e sintomas de depressão. Para além disso, a inclusão promovia a comparação com os colegas sem NEE, fazendo-os questionar sobre a sua diferença, e sobretudo sobre o modo como eram tratados pelos colegas.

Assim, estes resultados vão de encontro a outros estudos que defendem que a inclusão dos alunos com NEE promove a sua baixa autoestima e autoconceito (Education Integration, 1998, citado por Berg, 2004), caracterizando a sua vida na escola por sentimentos de ridículo, de medo, frustração e de solidão (Salend, 2001, citado por Berg, 2004). A exposição à comparação com as capacidades dos colegas sem NEE faz com que se sentiam muitas vezes deprimidos e academicamente inadequados (Education Integration, 1998, citados por Berg, 2004). Para além disso, o facto de, por vezes, não serem aceites pelos colegas e não se sentirem seguros nas suas relações, causa nos alunos sem NEE altos níveis de ansiedade e *stress* (Beneficits of Inclusive Classrooms for All, 1999, citado por Berg, 2004). Questiona-se no entanto, o papel dos serviços de educação especial relativamente ao acompanhamento e intervenção junto destes alunos, de forma evitar estas situações. Adicionalmente, levanta-se a questão da razão das diferenças verificadas pelos pais nos seus filhos com a frequência do CFP e a inclusão escolar.

Na perspectiva dos pais as escolas têm que disponibilizar apoios mais especializados, aumentar o número de professores de educação especial, permitir o acesso a outros serviços de educação especial e melhorar a comunicação e a relação que estabelecem com as famílias.

Os professores devem procurar estar mais informados sobre os seus alunos, devem facilitar o acesso dos pais aos professores, deve haver mais partilha de informação de ambos intervenientes e estes devem valorizar e respeitar as opiniões dos pais, no sentido de os envolver nas decisões educacionais (Lake & Billingsley, 2000, citado por Elkins, et al., 2003). Os pais querem ser mais envolvidos, advogando maior participação e colaboração na educação escolar dos filhos (Heward, 2000). Para o sucesso dos programas inclusivos, os pais devem ser considerados os elementos principais na planificação, execução e avaliação de programas de intervenção, devendo ser activamente envolvidos nas intervenções educacionais propostas para os filhos (Correia & Serrano, 2008). A relação com as famílias deve ser individualizada e a colaboração entre estas e a escola deve ser considerada como um factor indispensável nas práticas inclusivas eficazes (Martins, 2000).

Para além disso, os pais deste estudo consideram que existe necessidade de uma maior especialização dos professores de ensino regular, de aumentar o número de professores de educação especial nas escolas e o acesso a outros serviços de educação especial. Porém, alguns pais consideram que uma mudança efectiva só poderá ocorrer com mudanças governamentais, de maior investimento na educação e formação específica dos profissionais de ensino, para a temática da deficiência.

Com a frequência dos filhos num contexto não inclusivo (CFP), os pais verificam mudanças a nível social, emocional, comportamental e na preparação para a vida activa.

No CFP os filhos integraram-se facilmente, fizeram muitas amizades, vivenciaram os primeiros namoros, aumentaram a sua auto-estima, ganharam mais confiança nas suas capacidades e tornaram-se mais felizes. Para além disso, tornaram-se mais

estáveis emocionalmente, mais calmos e experimentaram menos situações de *stress* e ansiedade. Com isto, também os próprios pais passaram a vivenciar situações de menos *stress* e a sentirem que os filhos estavam mais protegidos e seguros nesse contexto.

Para além da componente social, as mães verificaram mudanças positivas ao nível da autonomia e responsabilidade. Consideram que os filhos adquiriram maior maturidade vocacional, regras e hábitos de trabalho, passaram a mostrar mais interesse e motivação, para no futuro serem integrados profissionalmente. Os filhos aprenderam a executar tarefas úteis para a vida diária e passaram a participar mais na realização das tarefas domésticas em casa. Neste contexto consideram também, que existe maior exigência no seu comportamento e aprendizagem.

Em contrapartida, no contexto não inclusivo alguns pais notam diferenças relativamente ao comportamento, pois os filhos tornam-se mais desinibidos e reivindicativos; adquiriram por vezes um vocabulário menos adequado; começando a manifestar vontade de conviver com os colegas fora do contexto do CFP e experienciarem novas vivências.

As diferenças constatadas pelas participantes, relativamente ao impacto nos filhos da sua frequência nos dois contextos foram maioritariamente a componente social, comportamental, emocional e de preparação para a vida activa, a favor do contexto não inclusivo.

Tal como mostra a literatura, quando não é implementada de forma apropriada, a inclusão pode ter vários efeitos prejudiciais nas pessoas envolvidas (Berg, 2004). Assim, para que as vantagens tão proclamadas da inclusão, sejam constatadas na realidade pelos pais dos alunos com NEE, as nossas escolas, os seus profissionais e a própria comunidade ainda têm um longo caminho a percorrer, até se tornarem capazes de acolher e educar os jovens com deficiência intelectual de forma digna e adequada. Enquanto a comunidade, as escolas e os profissionais não se encontrarem devidamente preparados, são os nossos alunos com NEE e as suas famílias, que sofrerão as terríveis consequências e que continuarão a pagar uma factura desastrosa no seu futuro.

Segundo Garrick-Duhaney e Salend (2000), a maioria dos estudos sobre este tema recorrem a pequenas amostras, o que torna difícil generalizar as suas descobertas para a população dos pais de alunos com NEE. Desta forma, para a expansão do conhecimento sobre as perspectivas e experiências dos pais com as práticas inclusivas, são necessárias futuras pesquisas mais abrangentes.

Futuras investigações poderiam usar procedimentos de pesquisa, conjugando a metodologia quantitativa e qualitativa, de modo a analisar empiricamente uma ampla gama de aspectos dos programas inclusivos (ex: envolvimento parental e estratégias de comunicação, alocação de recursos, modelos para facilitar o dialogo entre pais de alunos com e sem NEE). Estes poderiam incluir múltiplas estratégias e medidas para avaliar um amplo espectro de resultados educacionais e sociais (ex: entrevistas, questionários, observações, e testes estandardizados), tendo como participantes os estudantes, os pais e os professores envolvidos no processo de educação inclusiva.

Mediante os resultados obtidos neste estudo, considero que seria pertinente e interessante, estudos futuros poderem comparar as crenças dos pais sobre a inclusão dos alunos, com diferentes níveis de deficiência e de níveis escolares diferentes. Poder-se-ia analisar a existência de diferenças nos pais com filhos com níveis de deficiência intelectual distintos e tentar analisar as diferenças existentes entre o impacto da inclusão na infância e na adolescência. Para além disso, poderiam ser comparadas as experiências, crenças e perspectivas dos pais, com as dos próprios jovens com deficiência intelectual.

Adicionalmente, perceber o que caracteriza contextos como o CFP, que os torna, segundo as perspectivas dos pais, mais capazes de proporcionar aos jovens maior bem-estar social e emocional, do que a escola regular.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Berg, S. (2004). *The advantage and disadvantages of the inclusion of the students with disabilities into regular education classrooms*. The Graduate School University of Wisconsin-Stout. Retirado em 2 de Junho de 2010 <http://www.uwstout.edu/lib/thesis/2005/2005bergs.pdf>
- Beirn-Smith, M., Ittenbach, R., & Patton, J. (2002). *Mental retardation*: Upper Saddle River: Merrill, Prentice Hall.
- Correia, L. M. (2008). *Inclusão e necessidades educativas especiais*. Porto: Porto Editora.
- Correia, L. M., & Serrano, A. (2008). Envolvimento parental na educação do aluno com necessidades educativas especiais. In L. M. Correia (Ed), *Inclusão e necessidades educativas especiais* (pp.155-164). Porto: Porto Editora.
- Elkins, J., Kraayenoord, C., & Jobling, A. (2003). Parents' attitudes to inclusion of their children with special needs. *Journal of Research in Special Educational Needs*, 3(2), 122-129.
- Hallahan, D. P., & Kauffman, J. M. (1997). *Exceptional learners: Introduction to special education*. Boston: Allyn and Bacon
- Hallahan, D. P., & Kauffman, J. M. (2003). *Exceptional learners: Introduction to special education* (9th ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Heward, L. W. (2000). *Exceptional Children: An introduction to special education*. Upper Saddle River, New Jersey: Merrill.
- Leyser, Y., & Kirk, R. (2004). Evaluating inclusion: An examination of parent views and factors influencing their perspectives. *International Journal of Disability*, 51(3), 271-285.
- Martins, A. P. L. (2000). *O movimento da escola inclusiva: Atitude dos professores do 1º ciclo do ensino básico*. Tese de mestrado não publicada, Universidade do Minho, Braga.
- Palmer, D., Fuller, K., Arora, T., & Nelson, M. (2001). Taking sides: Parents views on inclusion for their children with severe disabilities. *Exceptional Children*, 67(4), 467-484.
- Salend, S., & Garrick-Duhaney, L. (2002). What do families have to say about inclusion? How to pay attention and get results. *Council for Excepcional Children*, 35(1) 62-66.

